



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS**

ELIZABETE PELLEGRINI GARCIA

**“NÃO CAUSE, CONCILIE”: OS SENTIDOS DA POLÍTICA DE CONCILIAÇÃO EM
UM CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA EM
CAMPINAS-SP**

CAMPINAS

2018

ELIZABETE PELLEGRINI GARCIA

**“NÃO CAUSE, CONCILIE”: OS SENTIDOS DA POLÍTICA DE CONCILIAÇÃO
EM UM CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA
EM CAMPINAS-SP**

Dissertação apresentada ao Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Estadual de Campinas como parte dos requisitos exigidos para a obtenção do título de Mestra em Ciência Política.

Orientador: Frederico Normanha Ribeiro de Almeida

ESTE EXEMPLAR CORRESPONDE À
VERSÃO FINAL DA DISSERTAÇÃO
DEFENDIDA PELA ALUNA E ORIENTADA
PELO PROF. DR. FREDERICO NORMANHA
RIBEIRO DE ALMEIDA

CAMPINAS

2018

Agência(s) de fomento e nº(s) de processo(s): CAPES

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2522-8891>

Ficha catalográfica
Universidade Estadual de Campinas
Biblioteca do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas
Cecília Maria Jorge Nicolau - CRB 8/3387

G165n Garcia, Elizabete Pellegrini, 1984-
"Não cause, concilie" : os sentidos da política de conciliação em um Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania em Campinas-SP / Elizabete Pellegrini Garcia. – Campinas, SP : [s.n.], 2018.

Orientador: Frederico Normanha Ribeiro de Almeida.

Dissertação (mestrado) – Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas.

1. Acesso à justiça. 2. Poder judiciário - Brasil. 3. Justiça - Administração - Brasil. 4. Conciliação (Processo civil). 5. Ritual. I. Almeida, Frederico Normanha Ribeiro de, 1979-. II. Universidade Estadual de Campinas. Instituto de Filosofia e Ciências Humanas. III. Título.

Informações para Biblioteca Digital

Título em outro idioma: "Do not make a scene, conciliate" : the meanings of conciliation policy in a Judicial Center for Dispute Resolution and Citizenship in Campinas-SP

Palavras-chave em inglês:

Access to justice

Judicial power - Brazil

Justice - Administration - Brazil

Conciliation (Civil procedure)

Ritual

Área de concentração: Ciência Política

Titulação: Mestra em Ciência Política

Banca examinadora:

Frederico Normanha Ribeiro de Almeida [Orientador]

Jacqueline Sinhoretto

Andrei Koerner

Sinhoretto, Jacqueline

Koerner, Andrei

Data de defesa: 12-04-2018

Programa de Pós-Graduação: Ciência Política



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS

A Comissão Julgadora dos trabalhos de Defesa de Dissertação de Mestrado, composta pelos Professores Doutores a seguir descritos, em sessão pública realizada em 12 de abril de 2018, considerou a candidata Elizabete Pellegrini Garcia aprovada.

Prof. Dr. Frederico Normanha Ribeiro de Almeida

Profa. Dra. Jacqueline Sinhoretto

Prof. Dr. Andrei Koerner

A Ata de Defesa, assinada pelos membros da Comissão Examinadora, consta no processo de vida acadêmica da aluna.

AGRADECIMENTOS

A todos os escreventes, conciliadores e funcionários da Cidade Judiciária, que gentilmente doaram parte de seu tempo para compartilhar seus conhecimentos e experiências.

À minha família, pelo apoio em tempo integral e pelos tantos momentos de amor: Clélia, Henrique, Emanuele, Nicolly e Luiza.

Ao Sergio, pela parceria e amizade, por compartilhar seu mundo comigo e por ser minha constante fonte de inspiração e carinho.

Ao meu orientador Frederico de Almeida, pela paciência e disponibilidade, pelos tantos conhecimentos compartilhados, pela dedicação à docência e por acreditar neste projeto.

À minha coorientadora “voluntária” Brunela Succi, por compartilhar sua paixão pela antropologia, por me acalmar quando mais precisei e por ser essa pessoa brilhante que inspira e melhora meus dias.

À professora Jacqueline Sinhoretto, cujo maravilhoso trabalho me ajudou ainda antes de entrar no mestrado – poder contar com sua ajuda durante o desenvolvimento da pesquisa foi incrível!

Ao professor Andrei Koerner, pela disposição em participar da minha banca e pelo conhecimento transmitido e comentários na qualificação e nas reuniões de orientandos.

Ao professor Luis Henrique Bortolai, pelo apoio antes de entrar no programa de mestrado e por aceitar participar da banca com tanto entusiasmo.

À Camila de Fátima Magalhães, secretária da Pós-Graduação em Ciência Política e Relações Internacionais do IFCH, pelo compromisso com os alunos e pela disposição interminável em ajudar pessoas.

Às pessoas que revisaram os capítulos deste texto e tanto colaboraram com suas percepções, olhares e saberes: Aline Lara, Brunela Succi, Clélia Pellegrini e Sergio Vieira Bueno.

Ao Henrique Pellegrini Garcia, pela elaboração de todos os mapas que aparecem neste trabalho.

À professora Nashieli Loera, por ter aberto as portas do CERES e sempre me receber tão carinhosamente quando nos encontramos na Unicamp. É fortalecedor saber que pessoas como você existem.

À professora Natália Corazza Padovani, cujos comentários e sugestões sobre meu trabalho abriram a minha mente para várias conclusões e possibilidades de pesquisa. Muito obrigada!

À Emília Bretan, minha professora da graduação que era "só pesquisadora", por ousar e instigar seus alunos a pensar fora do *vade mecum*. Você me mostrou, pela primeira vez, que muitos usos do conhecimento jurídico são possíveis.

Às amigas do Coletivo Parajás, por renovarem minha esperança de que uma outra advocacia é possível: Aline Lara, Camilla Villanova, Carol Cavazza, Carolina Raizer, Elismary Teixeira, Erica Zucatti, Janaina Novais, Marília Martins, Natália Zanella e Patricia Areias.

Às mulheres do grupo de estudos independente MUDI - Mulheres e Ditadura, pelo acolhimento e pela (r)existência: Delaíde Passos, Elisa Brasil, Flávia Silva, Lilian da Rosa, Stella Okumura.

Às amigas com quem, nesses últimos dois anos, compartilhei tantos momentos que não cabem no lattes: Adriana Pismel, Ligia Carrasco, Elisa Brasil, Nelly Catherine e Moara Canova.

Ao papai, *in memoriam*, por tudo.

À CAPES, pela bolsa de estudos concedida.

A FLOR E A NÁUSEA
(Carlos Drummond de Andrade)

Preso à minha classe e a algumas roupas,
vou de branco pela rua cinzenta.
Melancolias, mercadorias espreitam-me.
Devo seguir até o enjoo?
Posso, sem armas, revoltar-me?

Olhos sujos no relógio da torre:
Não, o tempo não chegou de completa justiça.
O tempo é ainda de fezes, maus poemas, alucinações e espera.
O tempo pobre, o poeta pobre
fundem-se no mesmo impasse.

Em vão me tento explicar, os muros são surdos.
Sob a pele das palavras há cifras e códigos.
O sol consola os doentes e não os renova.
As coisas. Que tristes são as coisas, consideradas sem ênfase.

Vomitam esse tédio sobre a cidade.
Quarenta anos e nenhum problema
resolvido, sequer colocado.
Nenhuma carta escrita nem recebida.
Todos os homens voltam para casa.
Estão menos livres mas levam jornais
e soletram o mundo, sabendo que o perdem.

Crimes da terra, como perdoá-los?
Tomei parte em muitos, outros escondi.
Alguns achei belos, foram publicados.
Crimes suaves, que ajudam a viver.
Ração diária de erro, distribuída em casa.
Os ferozes padeiros do mal.
Os ferozes leiteiros do mal.

Pôr fogo em tudo, inclusive em mim.
Ao menino de 1918 chamavam anarquista.
Porém meu ódio é o melhor de mim.
Com ele me salvo
e dou a poucos uma esperança mínima.

Uma flor nasceu na rua!
Passem de longe, bondes, ônibus, rio de aço do tráfego.
Uma flor ainda desbotada
ilude a polícia, rompe o asfalto.
Façam completo silêncio, paralisem os negócios,
garanto que uma flor nasceu.

Sua cor não se percebe.
Suas pétalas não se abrem.
Seu nome não está nos livros.
É feia. Mas é realmente uma flor.

Sento-me no chão da capital do país às cinco horas da tarde
e lentamente passo a mão nessa forma insegura.
Do lado das montanhas, nuvens maciças avolumam-se.
Pequenos pontos brancos movem-se no mar, galinhas em pânico.
É feia. Mas é uma flor. Furou o asfalto, o tédio, o nojo e o ódio.

RESUMO

Essa pesquisa teve como objetivo analisar como uma política judicial que prometeu criar um “novo acesso à justiça” - a *política nacional de conciliação* - tem afetado as práticas e o atendimento aos cidadãos dentro dos tribunais. Partindo de uma abordagem etnográfica, acompanhei as atividades de um Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania localizado na cidade de Campinas-SP para entender como as diretrizes da *política* constroem e ganham significados nas práticas locais. A primeira hipótese, de que a conciliação judicial tem sido utilizada no Brasil como forma de reagir a problemas de gestão estatal de recursos, encontrou fortes indícios que confirmaram sua eloquência. As diretrizes da *política* valorizam o encerramento de processos por meio de acordos e o controle de estatísticas, além de organizar premiações para incentivar os tribunais a serem mais “eficientes”. A segunda hipótese, de que a *política* estaria criando lógicas coercivas que forcem o acordo em nome do “bem comum”, também demonstrou ser convincente. Tal como observado nas primeiras iniciativas de tornar a *conciliação* uma prática judicial nos Estados Unidos, o Judiciário brasileiro estaria transformando o “acordo” em um ideal a ser alcançado, convertendo a audiência de conciliação num *ritual judicial* propício para práticas de *harmonia coerciva*. Enquanto a “pacificação” dos burocratas do Judiciário se resume a “acordos forçados”, a “pacificação” dos métodos que buscam o diálogo ou, nos casos em que o diálogo não é possível, encaminham para a “porta” do processo judicial, é desvirtuada. Este deslocamento de sentidos retrata um Judiciário que se apropria de “boas ideias” para convencer a todos sobre as vantagens da sua autorreforma, sem garantir condições para que assimetrias, desigualdades e relações de poder inerentes ao sistema de justiça sejam eliminados. Evitando o conflito e aceitando que assinar um acordo é pacificar, o Judiciário negligencia seu papel de garantidor de direitos e adota critérios de um *modelo de justiça neoliberal*.

Palavras-chave: acesso à justiça; reforma do Judiciário; conciliação; resolução alternativa de disputas; ritual judicial

ABSTRACT

This research aimed to analyze how a public policy that promises to create a "new access to justice" - the *national conciliation policy* - has affected practices and public service within the courts. Using an ethnographic approach, I followed the activities of a Judicial Center for Dispute Resolution and Citizenship located in the city of Campinas-SP to understand how the *policy* guidelines are building and gaining meaning in local practices. My first hypothesis, that judicial conciliation practices have been used in Brazil as a reaction to problems with the management of state resources, found strong evidence that confirmed its eloquence. The *policy* guidelines prize the ending of lawsuits through settlement and the control through statistics, and also organize awards to encourage courts to be more "efficient". The second hypothesis, that the *policy* would be creating coercive logics that force the agreement in the name of the "common good", also proved to be convincing. As happened before in the first initiatives to turn *conciliation* a judicial practice in the United States, the Brazilian Judiciary would be converting "settlement" into an ideal to be achieved, what turns the judicial conciliation into a *judicial ritual* that conduces to a *coercive harmony*. While the "pacification" of judicial bureaucrats means nothing but "forced agreements", the "pacification" of methods that seek dialogue or, in cases where dialogue is not possible, lead to the "door" of lawsuits, is misrepresented. This shifting of meanings portrays a Judiciary that hijack "good ideas" to convince everyone of the advantages of its self-reform, without ensuring that asymmetries, inequalities and power relations inherent to the justice system are eliminated. By avoiding conflict and accepting that signing an agreement is to pacify, the Judiciary neglects its role as guarantor of rights and adopt criterias of a *neoliberal model of justice*.

Keywords: Judiciary reform; access to justice; conciliation; alternative dispute resolution; judicial ritual

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Diferenças entre conciliação, mediação e processo judicial.....	23
Quadro 2 – Etapas da declaração de abertura.....	100
Quadro 3 – Atividades dos escreventes no CEJUSC da Cidade Judiciária.....	127

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Audiências observadas por tipo e vara de origem.....	49
Figura 2 – Mapa da Cidade Judiciária	64
Figura 3 – Mapa do CEJUSC da Cidade Judiciária	78
Figura 4 – Sala de espera do CEJUSC da Cidade Judiciária.....	79
Figura 5 – Salas de audiência do CEJUSC da Cidade Judiciária	85
Figura 6 – Cartaz institucional da Semana Nacional da Conciliação de 2007	89

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADR	<i>Alternative Dispute Resolution</i>
CEJUSC	Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa da UNICAMP
CIESP	Centro das Indústrias do Estado de São Paulo
CNI	Confederação Nacional das Indústrias
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC/16	Código de Processo Civil de 2016
FIESP	Federação das Indústrias do Estado de São Paulo
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IMCR	Instituto de Conciliação e Resolução de Conflitos de Nova Iorque
NUPEMEC	Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
RAD	Resolução Apropriada de Disputas
RMC	Região Metropolitana de Campinas
SCMC	Setor de Conciliação e Mediação de Campinas
TJSP	Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

Sumário

Introdução	15
1 Construindo a investigação	20
1.1 <i>Definindo o que é uma conciliação.....</i>	<i>21</i>
1.2 <i>Reformas e crises no Judiciário: um passado presente</i>	<i>24</i>
1.3 <i>O “novo acesso à justiça” e a política nacional de conciliação.....</i>	<i>31</i>
1.4 <i>A influência norte-americana dos tribunais multiportas</i>	<i>41</i>
1.5 <i>Observando como uma estagiária: as condições do campo.....</i>	<i>48</i>
2 Do centro ao norte: acessando o espaço judicial da Cidade Judiciária	57
2.1 <i>Cidade Judiciária: o foro central.....</i>	<i>58</i>
2.2 <i>As portas de entrada</i>	<i>63</i>
2.3 <i>As dependências internas.....</i>	<i>70</i>
2.4 <i>O CEJUSC da Cidade Judiciária</i>	<i>75</i>
2.5 <i>Sendo atendido no CEJUSC.....</i>	<i>78</i>
2.6 <i>As salas de audiência</i>	<i>84</i>
3 “Os lírios não nascem da lei”: olhando para as práticas de conciliação	90
3.1 <i>Preparando o ambiente.....</i>	<i>93</i>
3.2 <i>A etapa de abertura.....</i>	<i>97</i>
3.3 <i>Hora do diálogo</i>	<i>102</i>
3.4 <i>Finalizando com o termo padrão.....</i>	<i>110</i>
3.5 <i>Orientações finais</i>	<i>122</i>
3.6 <i>A “cadeia de confiança” entre escreventes e juízes</i>	<i>127</i>
4 Quem “causa” no Judiciário? Reflexões sobre a “nova” política.....	131
4.1 <i>Um segurança para garantir a realização de audiências.....</i>	<i>132</i>
4.2 <i>A estagiária que parecia uma pessoa “comum”</i>	<i>137</i>
4.3 <i>O “causar” e o “conciliar” na Justiça.....</i>	<i>139</i>
4.4 <i>A escrevente que segue “o que está na lei”</i>	<i>143</i>
4.5 <i>Sobre os lírios e os sentidos da política de conciliação na prática.....</i>	<i>146</i>

5	Considerações finais.....	154
	Referências bibliográficas.....	157
	Anexo A – “Nosso tempo”, de Carlos Drummond de Andrade.....	166
	Anexo B – Formulário de observação utilizado no trabalho de campo.....	171
	Anexo C – Modelo de termos de audiência sugeridos pelo TJSP.....	172
	Anexo D – Folder publicitário do NUPEMEC do TJSP	178

Introdução

"As leis não bastam. Os lírios não nascem das leis"¹. Essa frase, de autoria de Carlos Drummond de Andrade, encontra-se estampada em uma parede dentro da Cidade Judiciária, em Campinas-SP, na qual estão imortalizados os nomes de juízes, desembargadores e políticos envolvidos na inauguração do fórum. Associada ao nome de pessoas investidas de poder estatal, a frase remete à possibilidade da criação de resultados positivos a partir das pessoas "da lei". Os lírios – que são flores associadas à paz – precisariam, segundo a conotação dada à frase, de pessoas para cultivá-los, já que as leis não bastariam, por si só, para fazê-los florir. Essa é a mensagem de boas-vindas que enfeita um dos corredores que dá acesso ao interior do foro central da cidade, indicando que, para além da lei, a justiça é construída por pessoas.

Os versos de Drummond servem como ponto de partida para iniciar a análise que pretendo fazer nessa dissertação². Assim como a obra deste poeta brasileiro, que fez duras críticas ao seu tempo, as mudanças na administração estatal de conflitos ora analisadas também podem ser contextualizadas como reformas que pretendem melhorar o “seu tempo”. A *política nacional de conciliação*, objeto dessa pesquisa, representa uma aposta mais abrangente do Judiciário nos métodos informais de gestão de conflitos, apresentados como ferramentas que permitiriam alcançar uma “pacificação social”.

Implementada em 2010 e ainda vigente, a *política nacional de conciliação* foi criada pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ através da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. A novidade mais significativa da resolução foi a criação de setores dentro dos tribunais especializados nos métodos informais³ de resolução de conflitos, os chamados Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania - CEJUSCs. Alguns tribunais já contavam com setores semelhantes em suas dependências, que foram adaptados para seguir essa normativa.⁴ Considerando que a organização de procedimentos específicos para determinados tipos de conflitos não é um exercício técnico, mas uma escolha política relacionada aos tipos de resposta

¹ Nesse texto, os seguintes critérios foram utilizados: 1) as citações “duplas” indicarão a transcrição fiel do conteúdo de documentos e obras consultadas, além da reconstituição de falas dos diferentes atores estudados; 2) os trechos em *italico* destacarão palavras em língua estrangeira, conceitos teóricos (com a respectiva indicação da referência do autor) e categorias típicas do ambiente e da comunidade estudada (os chamados “termos êmicos”); 3) os trechos em **negrito** indicarão períodos que considere importante destacar.

² O texto na íntegra do poema foi incluído como Anexo A deste trabalho.

³ Nesse trabalho, a terminologia “método informal” será utilizada para denominar os métodos de resolução de conflitos que não são mediados por um juiz, tais como a conciliação, a mediação e a arbitragem. Falarei mais sobre a escolha desta expressão no item 1.1.

⁴ É o caso do CEJUSC da Cidade Judiciária, conforme explicarei no item 2.4 deste texto.

que se entende adequada para cada tipo de conflito (Galanter, 1989, p. xiv), o objetivo principal da pesquisa foi analisar o encontro das diretrizes da política judicial com as relações de poder que constituem e são constituídas no cotidiano das pessoas que formam e acessam o serviço público.

Os métodos informais⁵ combinam técnicas de comunicação e negociação que, quando bem orientadas por pessoas treinadas na área, podem auxiliar a quebra das barreiras de comunicação que impedem a resolução de um conflito pelas próprias partes. O principal objetivo dessas técnicas é facilitar o diálogo e não, necessariamente, a obtenção do consenso. Ainda que esses métodos apresentem vantagens em relação aos métodos formais de resolução, o que orientou a *política nacional de conciliação* foram iniciativas anteriores de autorreforma do Judiciário. Os precursores da *política*, os Juizados Especiais de Pequenas Causas, de 1984, e os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, de 1995, já utilizavam métodos informais e foram apontados por muitos estudos como espaços que careceriam de melhoria.

Algumas críticas aos Juizados apontam que o diálogo sobre emoções, afetos e condições sociais que caracterizam o conflito é constantemente evitado (Chasin, 2007; Moreira-Leite, 2003; Sinhoretto, 2011), sendo que consumidores tem mais dificuldade de defesa (Inatomi, 2009; Marques, 2006) e a violência doméstica ganha um tratamento negligente e omissivo nesses espaços (Oliveira, 2010). Ademais, a presença de novos atores (os *conciliadores*) tem criado um campo de disputa política dentro do sistema de justiça, tanto em relação às formas de implementar e estruturar as práticas informais dentro das cortes (Moreira-Leite, 2003; Oliveira, 2010), como em relação aos agentes que pretendem atuar de forma exclusiva nestas atividades (Almeida, 2005; Faisting, 2009; Ozores, 2011).

A *política nacional de conciliação* surge como uma tentativa de criar um “novo acesso à justiça”, que promete “instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios”. Em 2016, outra alteração normativa movimentaria as atividades dos *escreventes* e demais funcionários dos tribunais. Com a vigência do Código de Processo Civil de 2016 – CPC/16, as audiências de conciliação e de mediação passaram a ser um procedimento obrigatório no início de todos os *processos judiciais*.

Ao realizar uma pesquisa etnográfica, essa pesquisa se propôs a analisar as mudanças trazidas por uma política do Judiciário que, com o suporte do poder Legislativo, pretende fomentar o uso dos métodos informais como forma de construir uma Justiça mais democrática

⁵ As palavras “conflito”, “litígio”, “dissenso” e “disputa” serão utilizadas, neste texto, como sinônimos.

e acessível. Por etnografia, entende-se a observação prolongada, contínua ou fracionada de situações em espaços públicos, organizações ou comunidades, que envolve lidar com o acesso ao local de pesquisa e com as pessoas nele presentes (ganhar confiança, encontrar um lugar adequado, comportar-se adequadamente), tomando notas densas e precisas que se tornam a principal fonte do trabalho analítico (Cefaï, 2013, p. 103).

A etnografia permite a utilização de diversas técnicas de observação, tal como a técnica da observação participante, utilizada por mim. Como observação participante, entende-se o recurso de obtenção de dados através da sujeição física do pesquisador às circunstâncias a que certas pessoas (pesquisadas) estão submetidas ou expostas, de maneira que o pesquisador possa penetrar o círculo social que deseja estudar, indo além da mera escuta das pessoas, buscando captar e aproximar-se de detalhes relativos às reações e percepções das pessoas acerca das situações vividas no contexto estudado (Goffman, 1989, p. 125). Assim, a principal função da observação participante é investigar se o que as pessoas “dizem que fazem” corresponde ao que de fato elas fazem (Halperin e Heath, 2012, p. 305).

Como ponto de partida, realizei uma observação participante no CEJUSC localizado na Cidade Judiciária, foro central da cidade de Campinas, estado de São Paulo. Minha intenção foi compreender como as práticas que constituem a gestão estatal de conflitos no dia-a-dia de um fórum estavam sendo afetadas pela política pública delineada pelas normativas. O trabalho de campo foi realizado de março a junho de 2017, período em que visitei o CEJUSC da Cidade Judiciária semanalmente para acompanhar as práticas de atendimento e as audiências de conciliação realizadas no local.

A discussão que proponho está inserida no campo de pesquisa de administração estatal de conflitos, que incorpora em sua análise o uso de técnicas não-judiciais de administração de conflito pelas instituições estatais (Sinhoretto, 2010, p. 110). A primeira hipótese trabalhada na investigação é a de que as práticas da conciliação judicial têm sido utilizadas no Brasil como forma de reagir a problemas de gestão estatal de recursos. A construção de uma política pública específica para os métodos informais investe numa retórica de pacificação social, acesso a uma ordem jurídica justa e eficiência dos serviços⁶. Contudo, as diretrizes que organizam essa política dão grande enfoque ao encerramento de processos por meio de acordos, através do

⁶ Essa retórica aparece no preâmbulo da Resolução nº 125/2010, que afirma que “a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social”, o direito constitucional de acesso à justiça “implica acesso à ordem jurídica justa” e “a eficiência operacional, o acesso ao sistema de Justiça e a responsabilidade social são objetivos estratégicos do Poder Judiciário” (Conselho Nacional de Justiça, 2010).

controle de estatísticas e premiações que estimulam os tribunais a serem mais “eficientes”⁷. Ao investigar essa hipótese, pretendo contribuir com outras pesquisas que também têm observado as iniciativas de reforma judicial em curso no país (Almeida e Sinhoretto, 2013; Cunha e Almeida, 2012; Koerner, Barreira e Inatomi, 2017; Koerner, Inatomi e Baratto, 2010; Koerner, Inatomi e Barreira, 2015).

A segunda hipótese é a de que a *política nacional de conciliação* estaria criando lógicas coercivas, que forcem o acordo em nome do “bem comum”. Restringindo o diálogo sobre emoções e condições sociais que caracterizam o conflito, as práticas conciliatórias estariam limitando o sentido de justiça ao sentido acertado entre as partes. Tal como as iniciativas de reforma anteriores a ela, a *política nacional de conciliação* estaria favorecendo a transmissão de ideias hegemônicas e o exercício de um controle social sobre as reivindicações pela efetivação igualitária de direitos. Essa hipótese parte do estudo de Nader (1994), que investigou a implantação dos métodos informais pelos tribunais norte-americanos na década de 1960 e identificou a presença de uma *ideologia da harmonia*. Como a adoção dos métodos informais no Brasil foi inspirada na experiência dos tribunais norte-americanos, essa iniciativa estatal inspira a seguinte inquietação: a política de conciliação brasileira representaria um modelo ideológico que busca uma pacificação social forçada através de acordos supostamente consensuais? Tendo essas duas hipóteses em mente, a questão que orientou esta pesquisa foi: quais os sentidos de consenso e de justiça⁸ estão sendo construídos e evocados pelas pessoas envolvidas nas práticas de conciliação judicial?

No primeiro capítulo, apresentarei um panorama histórico-político sobre as reformas judiciais no Brasil a partir da década de 1980. Para começar, o item 1.1 trará uma breve explicação sobre o que chamo de métodos informais, além de introduzir as possibilidades de classificação e as diferenças conceituais entre os vários métodos informais previstos na lei brasileira. O recorte temporal acompanhará o período no qual a conciliação aparece pela primeira vez no bojo de uma política pública (item 1.2) e se transforma até os moldes da política

⁷ O relatório Justiça em números 2016: ano-base 2015, do CNJ, dá especial ênfase ao seu novo indicador de produtividade: o índice de homologação de acordos. O relatório diz que: “A conciliação e a mediação, a despeito de serem agendas antigas do CNJ, ainda não haviam seus números oficiais divulgados ampla e sistematicamente. Além disso, o índice de conciliação servirá de mensuração inicial apta a avaliar o impacto das recentes alterações advindas do novo Código de Processo Civil, conferindo ainda mais importância ao relatório neste novo contexto legal” (Conselho Nacional de Justiça, 2016, p. 13).

⁸ Minha intenção não é promover um debate sobre os significados de “justiça”. A utilização dos termos “justiça” ou “justo” se atém à compreensão de “justiça” como o exercício e a defesa de direitos reconhecidos pelo Estado e à forma como os serviços públicos garantem a possibilidade desse exercício. Essa utilização semântica é semelhante à maneira como Oliveira (2010) utilizou esses termos em seu estudo sobre o campo de produção de justiça no âmbito da violência contra a mulher.

atual de resolução informal de conflitos cíveis (item 1.3). Falarei ainda, no item 1.4, sobre as experiências dos tribunais norte-americanos que influenciaram na elaboração da *política nacional de conciliação*. No item 1.5, finalizo com as condições de campo, preparando o caminho para os capítulos seguintes que abordarão o cenário cotidiano que constrói a política pública.

No segundo capítulo, minha narrativa terá como pano de fundo os itinerários que os cidadãos percorrem quando procuram o CEJUSC da Cidade Judiciária. Ao descrever o percurso e o ambiente desde a entrada do fórum até a sala de audiência do CEJUSC, minha intenção foi olhar para o acesso ao Judiciário para além das práticas e interações, considerando a experiência proporcionada pelo *espaço judicial*. Essa escolha é baseada em duas perspectivas: a de que a justiça informal não escapa ao *ritual judicial* típico da justiça formal tradicional (Garapon, 1997) e a de que o *espaço construído* comunica valores criados coletivamente e/ou institucionalmente (Yanow, 2006).

No terceiro capítulo, falarei sobre as regularidades observadas dentro da sala de audiência e das práticas de conciliação. Minha narrativa buscará construir um retrato do atendimento oferecido àqueles que acessam o local para participar de uma audiência de conciliação. Foram três os principais referenciais que guiaram a construção deste capítulo: o papel do *saber local* nas profissões do direito e da antropologia (Geertz, 2014), a existência de diferentes *sensibilidades jurídicas* na disputa pelo dizer o direito (Geertz, 2014; Kant de Lima, 2010) e a ideia de que o relaxamento do formalismo na justiça informal favorece o controle da vida privada dos indivíduos por parte do Estado (Garapon, 1997).

No quarto e último capítulo, apresentarei alguns casos que ajudarão a pensar os desdobramentos das regularidades descritas até então, na intenção de analisar como as práticas de conciliação afetam o acesso das pessoas que buscam a justiça pelas “portas” do CEJUSC. Por fim, descrevo como o verso de Carlos Drummond de Andrade, mencionado no primeiro parágrafo desta introdução, ganha um significado diferente do criado pelo poeta. A partir do contraste entre os sentidos do poema e da conotação dada pelas autoridades que inauguraram o fórum de Campinas, analisarei como o *modelo neoliberal da justiça* (Garapon, 2008) está presente na *política nacional de conciliação* e na criação de diferentes significados de consenso e de justiça observadas no cotidianas de um CEJUSC.

1 Construindo a investigação

Neste capítulo, apresento um panorama histórico-político sobre as reformas judiciais no Brasil a partir da década de 1980. As informações apresentadas foram coletadas desde o início da pesquisa, quando comecei a levantar informações para entender o cenário da política pública a ser estudada. Após o campo, continuei a coleta desses dados, com a finalidade de compreender o cenário institucional que delineava as práticas observadas.

O recorte temporal do capítulo acompanha o período no qual a conciliação aparece pela primeira vez no bojo de uma política pública⁹ e se transforma até os moldes da política atual de resolução de conflitos cíveis. Assim, o item 1.2 começará tratando da experiência dos Juizados Especiais de Pequenas Causas, que pela primeira vez, ainda nos anos 1980, integrou a conciliação ao serviço oferecido pelos tribunais. Ainda neste item, falarei da transformação que esses serviços sofreram durante a redemocratização do país e das reformas que culminaram na substituição dos primeiros juizados pelos Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Chegando ao final dos anos 1990, discutirei as tensões políticas que influenciaram a agenda de reformas para, no item 1.3, abordar a política de conciliação vigente. Falarei ainda, no item 1.4, sobre as experiências dos tribunais norte-americanos que influenciaram na elaboração da *política nacional de conciliação*. No item 1.5, finalizo com as condições de campo, preparando o caminho para os capítulos seguintes que abordarão o cenário cotidiano que constrói a política pública.

Para começar, o item 1.1 trará uma breve explicação sobre o que chamo de métodos informais, além de introduzir as possibilidades de classificação e as diferenças conceituais entre os vários métodos informais previstos na lei brasileira.

⁹ É importante pontuar o que entendo como política pública, já que não há um consenso sobre o conceito na literatura. Para os fins desta pesquisa, utilizei a síntese feita por Souza (2006, p. 36), que ao apontar os principais elementos encontrados em diferentes definições, entende a política pública como um processo que “permite distinguir entre o que o governo pretende fazer e o que, de fato, faz”, envolvendo “vários atores e níveis de decisão” e não se limitando a “leis e regras”. Embora tenha impactos no curto prazo, a política pública tem a intenção de longo prazo, o que faz com que a ação intencional, compreendida como os “objetivos a serem alcançados” influencie nos seus “processos subsequentes”, ou seja, sua “implementação, execução e avaliação”. Partindo desse conceito, a análise desenvolvida neste trabalho focou “na identificação do tipo de problema que a política pública visa corrigir, na chegada desse problema ao sistema político (*politics*) e à sociedade política (*polity*), e nas instituições/regras que irão modelar a decisão e a implementação da política pública” (Souza, 2006, p. 40).

1.1 Definindo o que é uma conciliação

Nas sociedades contemporâneas, quando se fala em dissensos que envolvam direitos, o Estado ainda é o caminho dominante para resolver conflitos. No entanto, o direito estatal coexiste com outros mecanismos de resolução de disputas, que são resolvidas à margem das disposições do direito e da intervenção dos tribunais (Santos, 1999, p. 153). Uma das possibilidades de classificação dos métodos de solução de conflitos os distingue entre autocompositivos e heterocompositivos (Gabbay, 2011, p. 17). Se a solução é fixada de acordo com a autonomia de vontade das partes, ainda que estas sejam auxiliadas por um terceiro (*conciliador* ou *mediador*, por exemplo), será uma autocomposição. Se a solução é imposta por terceiro (um *juiz* ou *árbitro*, por exemplo), será uma heterocomposição.

A técnica da *conciliação*, objeto deste trabalho, pode ser entendida como uma autocomposição assistida por terceiro, enquanto o *processo judicial* pode ser compreendido como um procedimento heterocompositivo. Dentre as possibilidades de resolução de conflitos para além do *processo judicial*, a legislação brasileira prevê três possibilidades de autocomposição: a *conciliação*, a *mediação* e a *arbitragem*.¹⁰ A seguir, farei uma breve descrição desses métodos. Ainda que minha tentativa de conceituação incorra em simplificações conceituais indesejadas, essa distinção será útil para evitar confusões ao longo do texto.

De acordo com o Ministério da Justiça (2006), a *arbitragem* é um meio privado de solução de conflitos que pode ser usada para resolver problemas jurídicos sem a participação do poder Judiciário. É um mecanismo voluntário, que exige que as pessoas abram mão de recorrer ao Judiciário, escolhendo árbitros de sua confiança para julgar o conflito. Qualquer pessoa capaz pode ser chamada para atuar como um árbitro, desde que tenha sido escolhida livremente pelos interessados. Podem ser solucionadas pela arbitragem questões relativas a direitos econômicos e que possam ser comercializados ou transacionados livremente por seus donos. Por isso, a separação de um casal ou a disputa pela guarda dos filhos, por exemplo, não podem ser submetidas à *arbitragem*. Para que uma questão possa ser resolvida por esse método,

¹⁰ Há outros métodos informais de resolução de conflitos utilizados fora dos tribunais brasileiros e em outros países. Contudo, como o problema de pesquisa abrange a administração de conflitos de acordo com a legislação brasileira, não pretendo me alongar na distinção de todas as possibilidades de resolução informal. Para mais informações a este respeito, em especial nos Estados Unidos, ver Álvarez (2003), Bush e Folger (2005, p. 7 e ss) e Gabbay (2011, p. 52 e ss).

é preciso uma cláusula compromissória inserida em um contrato ou um compromisso arbitral, que devem ter sido assinados pelos envolvidos antes do início do conflito.

Muitos são os autores que tentam conceituar as diferenças entre *conciliação* e *mediação*. Sales e Chaves descrevem a *conciliação* como:

um mecanismo autocompositivo de solução de conflitos, que pode ser extrajudicial ou judicial (a classificação indica o momento em que ela ocorre – antes ou durante o processo judicial) e que conta com a participação de um terceiro imparcial e capacitado, que orientado pelo diálogo entre as partes envolvidas escuta ativamente, conduz a discussão, a partir do apresentado passa, se for o caso, a **sugerir** soluções compatíveis com o interesse das partes ou, uma vez apresentada a solução pelas próprias pessoas, a conduzir essa solução para que ela realmente reflita o interesse das partes em conflito (2014, p. 261, grifo das autoras).

Por sua vez, a *mediação* é descrita como:

um mecanismo de solução de conflitos, no qual um terceiro imparcial e com capacitação adequada facilita a comunicação entre as partes, **sem propor ou sugerir quanto ao mérito**, possibilitando o diálogo participativo, efetivo e pacífico, permitindo-se a construção de uma solução satisfatória pelas próprias partes. A mediação possibilita, por meio de técnicas próprias, utilizadas pelo mediador, a identificação do conflito real vivenciado, suas possíveis soluções (Sales e Chaves, 2014, p. 263, grifo das autoras).

Tanto a *mediação* como a *conciliação* buscam resolver a questão conflituosa através da participação ativa dos personagens interessados na solução do problema. A principal diferença entre a atuação do *conciliador* e do *mediador* estaria, portanto, na intenção e nas técnicas de comunicação, que ajudarão a sugerir soluções (*conciliação*) ou auxiliar as partes a decidir por conta própria (*mediação*). Segundo Mendes (2014, p. 105–106), ambas têm a intenção de diminuir a latência do conflito e viabilizar, na medida do possível, o relacionamento entre as pessoas. Enquanto a *mediação* tem como objetivo o reestabelecimento das relações anteriores obstruídas pelo conflito, a *conciliação* tem como objetivo “o acordo casuístico e específico para o conflito apresentado, ainda que não se viabilize a continuidade da relação conflituosa prioritariamente” (idem).

Face a essas diferenças, a *conciliação* e a *mediação* são técnicas indicadas para diferentes tipos de conflitos. Luchiarri (2012, p. 68–69) entende que, em princípio, todos os conflitos interpessoais podem ser trabalhados na *mediação*, enquanto a *conciliação* é indicada para os conflitos que envolvam problemas superficiais, que necessitem de uma solução rápida e objetiva e que não envolvam relacionamento continuado entre as partes. A autora afirma que a *conciliação* é um procedimento mais simplificado, sendo por isso indicado para conflitos

alguns específicos. Por simplificação, entende-se a desnecessidade de investigar os interesses e necessidades subjetivas das partes ou subjacentes ao conflito aparente (*idem*).

A diferenciação entre *conciliação* e *mediação* encontrada no CPC/16 vai num caminho semelhante, ao separar a subjetividade do conflito a partir do vínculo continuado ou superficial:

Art. 166. § 2º **O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes**, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

Art. 166. § 3º **O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes**, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. (Brasil, 2015, p. grifo meu)

Buscando simplificar as diferenças apresentadas, elaborei o Quadro 1 abaixo, comparando os tipos de métodos utilizados na administração de conflitos cíveis dentro do Judiciário brasileiro.

Quadro 1 – Diferenças entre conciliação, mediação e processo judicial

	Conciliação	Mediação	Processo judicial
Tipo de método	Informal	Informal	Formal
Objetivo	Sugerir soluções	Reestabelecer relações anteriores	Decidir o caso por meio de sentença
Facilitador	Conciliador	Mediador	Juiz
Função do facilitador	Usar técnicas que facilitem o diálogo entre as partes	Usar técnicas que facilitem o diálogo entre as partes	Decidir como a lei se aplica ao caso
Poder de decisão	Partes	Partes	Juiz
Tipo de conflitos	Materiais, superficiais	Qualquer um	Qualquer um

Fonte: Elaboração da autora, 2018.

Na literatura especializada, a denominação desses métodos ilustra a diversidade de sentidos em relação a esses mecanismos. A palavra *alternativa* é uma das mais utilizadas (Cappelletti, 1993; Inatomi, 2009; Ministério da Justiça, 2005; Oliveira, 2010; Sadek, 2010). Ela remete ao movimento ADR – *Alternative Dispute Resolution*, nascido nos Estados Unidos na década de 1960, que implicou no uso massivo desses mecanismos pelos tribunais daquele país (Nader, 1994). Ao usar a ideia de *alternativa*, os autores pretendem fazer um antagonismo com a forma “tradicional” de resolução estatal, ou seja, o *processo judicial*. Há quem opte ainda

pela utilização da palavra *autocompositivo* (Gabbay, 2011; Rodrigues, 2017), destacando que a resolução será conduzida pelos participantes e não por um *árbitro* ou *juiz*. Na legislação brasileira, a palavra escolhida é a *consensual* (Brasil, 2015), que reflete a intenção de associar a ideia de consenso às práticas da *conciliação* e da *mediação*.

O uso do termo *informal*, adotado por mim ao longo do texto, é utilizado também por outros autores (Batitucci *et al.*, 2010; Chasin, 2007; Faisting, 2009). Essa terminologia dá ênfase para a ausência de regras ou formalidades prévias para solucionar o problema como sendo o que mais diferencia esses mecanismos dos demais. Ao dizer que um método é *informal*, fica implícita a existência de um método *formal*, que contenha procedimentos, regras e rituais que delimitam suas práticas. Assim, chamar a *conciliação de método informal* enfatiza a maior liberdade dos participantes em discutir suas questões sem a necessidade de procedimentos, regras e rituais pré-estabelecidos. Como um dos meus propósitos é analisar como a ausência de formalidade funciona em um ambiente formal e forense, o termo *informal* parece ser o mais adequado para o texto.

1.2 Reformas e crises no Judiciário: um passado presente

No Brasil, os primeiros usos dos métodos informais na administração estatal de conflitos aparecem timidamente, vinculados a temas e leis específicas. A primeira legislação que tratou da conciliação como possibilidade de resolução de conflitos pelo Estado foi a Constituição do Brasil Imperial de 1824, que estabelecia que os processos judiciais deveriam ser iniciados com uma tentativa de “reconciliação” entre as partes. Essa tentativa era obrigatória e funcionava como uma fase pré-processual, sem a qual o juiz não poderia analisar a controvérsia. A tentativa de conciliação era intermediada por um “juiz de paz”, eleito pela comunidade. Aparentemente, a intenção do legislador foi incentivar a resolução de disputas pela própria comunidade, uma vez que as pessoas é quem elegeriam o primeiro juiz da causa e, assim, escolheriam alguém de sua confiança (Mendes, 2014, p. 86–88).

Com a proclamação da República, a obrigatoriedade da conciliação prévia foi considerada muito onerosa e pouco útil à composição dos conflitos, o que resultou na sua extinção. Depois disso, algumas leis especializadas ainda previram a possibilidade de uma audiência de conciliação em processos judiciais em matérias específicas, a exemplo da Consolidação das Leis do Trabalho (Decreto-Lei nº 5.452/1943), da Lei de Alimentos (Lei nº 5.478/1968) e da Lei do Divórcio (Lei nº 6.515/1977), ou apenas como forma de encerrar um *processo judicial* (Código de Processo Civil de 1973) (Zamboni, 2016, p. 62–69).

Como política pública, a via informal remete à criação dos Juizados Especiais de Pequenas Causas, em 1984, que foi o primeiro projeto que apostou nos métodos informais como estratégia de gestão de conflitos pelo Estado. A criação destes juizados é resultado da influência de dois projetos distintos: a experiência pioneira dos Conselhos de Conciliação e Arbitragem e a proposta de lei defendida pelo Programa Nacional de Desburocratização, vinculada ao Ministério da Desburocratização, do Executivo Federal.

Em um contexto de regime militar e em face de um Judiciário submetido a uma processualística convencional, o primeiro Conselho de Conciliação e Arbitragem foi instalado em 1982, na comarca de Rio Grande, a partir de um movimento concebido no âmbito da associação local de juízes. A motivação original do empreendimento está ligada com o interesse da magistratura em reformar as bases de legitimação do Judiciário. Ao perceber que iniciativas de associações de classe (de administradores de imóveis, inquilinos, etc) pretendiam implementar formas de resolução de conflitos alternativas à estrutura organizacional do Judiciário, os magistrados reagiram com a implantação desse sistema, na intenção de combater essa “indesejável ultrapassagem do Poder Judiciário” (Vianna *et al.*, 1999, p. 167–169).

Os Conselhos de Conciliação e Arbitragem tinham por objetivo solucionar extrajudicialmente as causas com valor até 40 ORTNs (cerca de 4,76 salários mínimos vigentes à época), por meio da ajuda de árbitros voluntários e não remunerados, com larga experiência forense e bacharelado em Direito. Apesar de organizado e coordenado por *juízes*, os Conselhos previam apenas soluções extrajudiciais, uma vez que o sistema jurídico brasileiro de então impossibilitava esse tipo de resolução no interior do aparelho judiciário. As sessões eram iniciadas solenemente por um *juiz*, para então serem encaminhadas a um *árbitro*, que deveria tentar a técnica da conciliação. Caso não houvesse entendimento entre os envolvidos, o *árbitro* proporia o juízo arbitral. O procedimento adotado valorizava, em especial, o princípio da oralidade (Vianna *et al.*, 1999, p. 168).

A avaliação dos Conselhos, na visão de seus organizadores, foi bastante positiva. Em 1983, um relatório concluiu que a iniciativa lidava com um novo tipo de litígio, que não concorria com os processos da justiça comum. Os problemas mais frequentes eram referentes a locação, cheques e direitos infringidos dos consumidores, tidas como causas que não ingressariam pelas vias convencionais. De acordo com o relatório, ficou demonstrado que esse sistema teria grande potencial de abrir novas portas do poder Judiciário ao povo, que poderia resolver causas de maneira simples, rápida e gratuita. O que os magistrados gaúchos perceberam, portanto, é que a justiça informal aumentaria a busca pelo Judiciário, face a

existência de uma demanda contida, e não poderia ser utilizada para desafogar o volume de ações que já eram levadas à instituição (Vianna *et al.*, 1999, p. 169).

A partir da experiência dos Conselhos, a ideia de uma justiça “alternativa” passou a ser proposta pelo Executivo Federal, que através do Ministério da Desburocratização, elaborou um anteprojeto para o Juizado Especial de Pequenas Causas. Esses juizados visavam, primordialmente, “informalizar a justiça”. De acordo com o discurso dos agentes do campo jurídico, essa informalização buscava a criação de instâncias descentralizadas e que utilizassem pessoas menos profissionalizadas, que não fossem necessariamente advogados ou bacharéis. O enfoque principal do projeto estava na prática da conciliação como ferramenta de resolução dos conflitos (Moreira-Leite, 2003, p. 48–49).

Os Juizados Especiais de Pequenas Causas foram criados a partir da Lei nº 7.244, de 7 de novembro de 1984, como órgãos da justiça comum. Segundo a exposição de motivos do anteprojeto desta lei, o grande objetivo era separar as “pequenas causas” da área cível, entendidas como os “litígios de natureza patrimonial e de reduzido valor”. O alto custo da demanda e a lentidão do juízo foram apontados como obstáculos ao acesso do cidadão comum, da “gente humilde”, ao acesso à Justiça. Assim, entendia-se que os principais motivos que justificavam a criação dos juizados eram a inadequação da estrutura do Judiciário para atender litígios que envolviam reduzido valor econômico e a necessidade de uma solução barata e rápida para tratar controvérsias (Brasil, 1983, p. 16–17).

Ainda que não se falasse em uma “crise” propriamente dita, a exposição de motivos apontava para a manifestação de uma aparente instabilidade, atribuída a uma demanda crescente no conflito social que mereceria a atenção do Estado. A noção de *conflito social* é verificada no seguinte trecho:

A elevada concentração populacional nas áreas urbanas, aliada ao desenvolvimento acelerado das formas de produção e consumo de bens e serviços, atua como fator de intensificação e multiplicação de conflitos, principalmente no plano das relações econômicas. Tais conflitos, quando não solucionados, constituem fonte geradora de tensão social e podem facilmente transmutar-se em comportamento anti-social (Brasil, 1983, p. 17).

Apesar da abrangência nacional da lei, o rito era facultativo, o que parece indicar que a aposta nos métodos informais ainda era pequena. Tanto os estados não eram obrigados a implantar os Juizados dentro de seu território, como os cidadãos podiam escolher levar a sua causa a um Juizado ou à justiça comum. A opção do autor pelo Juizado de Pequenas Causas era possível, inclusive, nos casos em que o valor econômico do seu direito individual superasse o

limite de 20 salários mínimos fixados pela lei. Neste último caso, contudo, seria necessária a renúncia do titular do direito ao crédito excedente a esse limite. Além dessas novidades, ainda era possível ingressar com uma ação sem um *advogado*, algo inédito no Judiciário.

Segundo Vianna *et. al* (1999, p. 172), o modelo inspirador do Juizados Especiais de Pequenas Causas foram os *Small Claim Courts* da cidade de Nova Iorque. Embora as cortes de pequenas causas já desfrutassem de prestígio internacional desde os anos 1970, o exemplo nova-iorquino seria apontado como o mais próximo da reforma brasileira, desconsiderando as profundas diferenças entre a estrutura institucional do poder Judiciário em ambos os países. O paradigma nova-iorquino, considerado inovador inclusive para os padrões norte-americanos, desenvolveu-se em meio a um amplo debate sobre as técnicas informais utilizadas pelo sistema judicial.

A lei brasileira combinava “dois regimes tradicionais de solução de conflito, através da conjugação de mecanismos extrajudiciais de composição (conciliação e arbitragem) e de solução judicial propriamente dita (prestação judicial específica)” (Brasil, 1983, p. 61). De acordo com a interpretação do jurista Cândido Dinamarco (*apud* Vianna *et al.*, 1999, p. 173), a legislação apostou mais na conciliação do que na arbitragem, que seria “a segunda opção” acionada apenas quando fosse frustrada a tentativa de conciliação – algo que a distinguiria da experiência brasileira das cortes de Nova Iorque.

A expectativa inicial dos agentes do governo era de que os Juizados Especiais de Pequenas Causas fariam com que a justiça chegasse mais rápido ao cidadão e o Judiciário ficasse menos congestionado, melhorando gradativamente a imagem negativa que a população tinha da justiça (D’Araújo, 1996, p. 308). Entretanto, o projeto recebeu muitas críticas, em especial por grande parte dos *advogados*, que viam na iniciativa a proposição de uma justiça de segunda classe (*idem*, p. 307). A seccional de São Paulo da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB teria, inclusive, se posicionado contrária à iniciativa do governo federal, ainda sob regime autoritário, denunciando a centralização e o hermetismo dos processos decisórios governamentais (Almeida, 2005, p. 77).

Em contrapartida, o setor das indústrias e do comércio se apresentaram favoráveis à iniciativa, conforme demonstram as sugestões formais de alteração ao projeto feitas pela Federação e pelo Centro das Indústrias do Estado de São Paulo (FIESP e CIESP, respectivamente) e pela Confederação Nacional das Indústrias (CNI). Tais entidades apresentaram pareceres que foram anexados ao anteprojeto de lei, o que indica que as sugestões apresentadas por essas associações foram conhecidas pelos deputados da época. Segundo Moreira-Leite (2003, p. 49), todos os itens mais criticados foram abolidos do texto final

sancionado pelo Executivo, algo que parece indicar que os setores da indústria e do comércio tiveram suas reclamações ouvidas.

Para aqueles que se debruçaram sobre o cotidiano desses Juizados, a percepção foi de que a distribuição equitativa da justiça entre os diferentes segmentos da população não foi alcançada. Em uma pesquisa de 1996, ou seja, cerca de dez anos após a aprovação da lei dos Juizados, D'Araújo (1996, p. 308) identificou dois problemas nos Juizados Especiais de Pequenas Causas da cidade do Rio de Janeiro: a população utilizava pouco o serviço e mesmo assim a justiça parecia não estar preparada para atender à demanda na dimensão em que estava sendo apresentada. Além disso, a “gente humilde” pouco acionava este recurso. Eram os cidadãos com maior escolaridade e os mais informados sobre direitos que mais recorriam a essa instância judicial. Os menos favorecidos em educação, renda e conhecimento seriam aqueles que menos usufruíam desse bem.

Segundo Vianna *et. al* (1999, p. 177-178), ainda que o alcance social do microsistema dos primeiros Juizados não tenha sido imediato, o principal efeito da sua criação foi o fato de que, a partir desta experiência, alianças no interior da comunidade jurídica em torno de pontos para uma reforma do Judiciário traduziram-se na regulamentação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, que sucederam a experiência dos primeiros juizados. Em 1995, a Lei nº 9.099 revogou a lei que organizava os Juizados Especiais de Pequenas Causas para criar os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Muitos estudos analisaram o funcionamento dos Juizados Especiais Criminais (Azevedo, 2001; Batitucci *et al.*, 2010; Faisting, 2009; Fullin, 2011). Entretanto, como o meu objetivo é remontar as mudanças na esfera cível, focarei nos estudos que abordaram exclusivamente os Juizados Especiais Cíveis e suas particularidades.

Muitas características do modelo anterior foram mantidas no projeto dos Juizados Especiais Cíveis. Os princípios da oralidade, simplicidade e informalidade continuaram a guiar as regras de funcionamento dos órgãos, que também continuaram apostando na conciliação para acelerar o procedimento de gestão das “causas cíveis de menor complexidade”. A facultatividade de se escolher o juízo para ingressar com a ação cível foi mantida, o que permitia que os cidadãos procurassem a justiça comum, caso assim preferissem. Entretanto, uma importante mudança demonstrava a intenção de sedimentar as soluções informais dentro do sistema judicial do país: a implementação dos órgãos pelos estados e territórios, antes facultativa, passa a ser obrigatória após seis meses de vigência da lei.

Koerner (1999) identificou diferentes projetos que rondavam a agenda de debates da chamada “reforma do Judiciário”, na década de 1990. A posição *corporativo-conservadora*, predominante entre os profissionais da cúpula do Judiciário e da área jurídica (*juízes*,

advogados, promotores e outros funcionários do sistema judiciário), entendia a crise do Judiciário como a conjunção entre a insuficiência de meios e os problemas internos de funcionamento. O autor afirma que o conservadorismo no Judiciário teria permanecido intocável na Constituição de 1988, que teria fortalecido a independência externa do Judiciário e sua posição em relação a outros poderes. Além desse fato, a classe média tradicional que trabalha nos serviços auxiliares do Judiciário – que inclui a classe de *advogados* – teria aderido aos argumentos dessa posição, face à “condição de *rentiers* de um serviço público moroso, custoso e ineficaz” (idem, p. 13). A fraqueza dessa posição estaria, justamente, nas deficiências do serviço prestado e nos desvios administrativos no interior do Judiciário (falta de transparência, desperdício de recursos, nepotismo, denúncias de corrupção).

Outra posição sobre a agenda de reforma foi a do *Judiciário democrático*. Defendida por alguns *juízes*, profissionais do direito e pesquisadores, essa posição considerava que o modelo de então isolava os *juízes* dos problemas políticos e sociais. Considerando que a organização do Judiciário dificultava “o acesso dos pobres à Justiça” e tornavam “pouco efetivas as garantias constitucionais”, o *Judiciário democrático* defendia a expansão do acesso à justiça, com base no princípio da universalização do serviço público prestado pelo Judiciário. Por esta razão, essa posição via com reservas os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, que em sua opinião corriam o risco de criar uma justiça de “segunda classe” voltada aos pobres. Em virtude da grande desigualdade de acesso à informação, da dificuldade de defesa e da desatenção dos profissionais do direito envolvidos nos procedimentos, os Juizados Especiais Cíveis estariam, na visão dos integrantes desse grupo, meramente reproduzindo a violência das relações sociais (Koerner, 1999, p. 14–15).

Por último, estaria a posição do *Judiciário mínimo*, defendida pelo governo federal e seus representantes, além de alguns *juízes*, juristas e pesquisadores (Koerner, 1999, p. 17-22). Embora não houvesse um projeto global de reforma judiciária elaborado e defendido publicamente pelo governo federal, a expressão sintetizava os projetos de lei no Congresso e outras propostas lançadas no debate político. Essas propostas, que resultariam em um projeto global e coerente de reforma neoliberal do Poder Judiciário, acreditavam na existência de uma “crise do Judiciário” causada, por um lado, pelos problemas de estrutura e de funcionamento dos seus órgãos e, por outro, pelo crescimento da demanda ocasionado pelos processos de urbanização e redemocratização. O principal objetivo da reforma deveria ser, portanto, adaptar o Judiciário às condições da globalização, reduzindo os custos e o tempo dos litígios judiciais para favorecer o crescimento econômico. Para essa linha, a eficiência gerencial, apontada pelo Banco Mundial como uma característica a ser buscada nas reformas judiciais de então, “seria o

sentido básico da reforma do Judiciário, para reduzir seus custos diretos e a rigidez imposta ao governo pelo quadro legal” (idem, p. 18).

Em relação ao tema do acesso à Justiça, Koerner (1999, p. 22–23) afirma que a expansão dos Juizados Especiais teria recebido apoio quase que consensual. Em termos genéricos, a necessidade de instalar tribunais que pudessem solucionar os pequenos conflitos de forma simplificada, rápida e com baixos custos, era saudada tanto para os defensores dos cidadãos como para os defensores dos cofres públicos. No entanto, a corrente "democrática" foi a única que teria apresentado objeções que apontavam os riscos da implantação de mecanismos demasiadamente informais. O tema dos Juizados Especiais apresentava, na visão de Koerner, um resultado duplamente paradoxal: ao mesmo tempo que a mediação judicial dos conflitos era ampliada, a efetividade das garantias constitucionais e o respeito às formas processuais eram limitados.

As pesquisas que investigaram os efeitos da implantação dos Juizados Especiais Cíveis chegaram a resultados que indicam que o paradoxo apresentado por Koerner condiz com a realidade. Enquanto a flexibilidade trazida pela informalidade dos métodos alternativos foi apontada como um caminho para um Judiciário mais participativo e acessível (Fullin, 2013, p. 233), a necessidade de conter a sobrecarga dos tribunais trouxe dúvidas se essa ampliação do acesso estaria limitada ao objetivo de gestão institucional. Afinal, aumentar as possibilidades de acesso ao Judiciário nem sempre é sinônimo de expansão da regra da lei e dos ritos igualitários da democracia (Sinhoretto, 2007, p. 324). A informalidade e a simplificação de procedimentos, apontados como uma das grandes vantagens dos Juizados Especiais, são características percebidas como produtoras de assimetrias que privilegiam questões econômicas e negligenciam o diálogo sobre questões sociais e subjetivas (Chasin, 2007; Sinhoretto, 2011). Ademais, a presença de novos atores (os *conciliadores*) tem criado um campo de disputa política dentro do sistema de justiça, tanto em relação às formas de implementar e estruturar as práticas alternativas dentro das cortes (Moreira-Leite, 2003; Oliveira, 2010), como em relação aos agentes que pretendem atuar de forma exclusiva nestas atividades (Almeida, 2005; Faisting, 2009; Ozores, 2011).

Para Koerner, Inatomi e Baratto (2010, p. 133), os calorosos debates sobre a crise e a necessidade de reforma do Judiciário nos anos 1990 não trouxeram mudanças mais profundas. A Emenda Constitucional nº 45, de 2004, principal resultado desses debates, manteve o isolamento institucional do Judiciário e a concentração do poder nas cúpulas dirigentes, facilitando o avanço das propostas reformistas liberais dos anos 1990. A Emenda Constitucional nº 45 também criou o CNJ, órgão responsável pelo controle e fiscalização das atividades do

Judiciário. Carvalho e Leitão (2013, p. 23) afirmam que o CNJ foi fruto de um arranjo político no qual os interesses do Supremo Tribunal Federal prevaleceram sobre os demais. A consequência desse arranjo foi que o CNJ foi concebido para ser dirigido por integrantes da maior Corte brasileira, o que fez com que o seu desenho institucional potencializasse “a possibilidade de intervenção judicial no processo decisório” e a criação de um “sistema político altamente fragmentado”, gerando uma Suprema Corte “poderosa e centralizadora”.

No tocante às políticas de administração de conflitos, o CNJ tem atuado na organização e uniformização de serviços que regem as práticas informais dentro dos tribunais. O discurso do CNJ é de que, desde a década de 1990, os “projetos piloto” na área dos métodos informais tiveram “resultados positivos”, o que trouxe uma “patente necessidade de se estabelecer uma política pública nacional em resolução adequada de conflito” (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 37). Destacando a “eficiência operacional, o acesso ao sistema de Justiça e a responsabilidade social” como “objetivos estratégicos do Poder Judiciário”, o CNJ aprovou, em novembro de 2010, a Resolução nº 125, que regulamenta a “Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do poder Judiciário” (Conselho Nacional de Justiça, 2010). As diretrizes e particularidades dessa nova política serão tratadas no próximo item.

1.3 O “novo acesso à justiça” e a política nacional de conciliação

A Resolução nº 125 estabeleceu a criação de núcleos e centros que formam atualmente a estrutura organizacional que, junto com o CNJ, concentra as práticas de conciliação e mediação nos tribunais.¹¹ Em uma longa série de “considerandos”, as justificativas para a aprovação da resolução são expostas. O direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, é apresentado como “uma vertente formal” que implica acesso a uma “ordem jurídica justa”. Em razão desse direito, caberia ao Judiciário “organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação”.

¹¹ A análise da Resolução nº 125 do CNJ considerou o texto original publicado em 29 de novembro de 2010 e as respectivas alterações implementadas por duas emendas: a Emenda nº 1, de 31 de janeiro de 2013, e a Emenda nº 2, de 8 de março de 2016. Tanto a versão original como a versão final com as alterações das ementas foram obtidas a partir do seguinte endereço eletrônico: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 5 jan. 2018.

A conciliação e a mediação são apontadas, ainda nos “considerandos”, como “instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios”. Em referência ao uso desses métodos nas políticas anteriores, afirma-se que a “apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças”. Os objetivos da política criada pela Resolução nº 125 são indicados ao longo de seus artigos: disseminar a “cultura de pacificação social” (art. 2º), estimular a prestação de serviços de “boa qualidade” (art. 2º) e “promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação” (art. 4º).

A grande novidade da resolução são os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), criados para serem espaços especializados em realizar sessões de conciliação e mediação. Os CEJUSCs são descritos como “unidades do Poder Judiciário” que “preferencialmente” são “responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de *conciliadores* e *mediadores*, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão” (art. 8º). Enquanto as sessões de conciliação e mediação pré-processuais devem ser realizadas nos CEJUSCs, a resolução dá a possibilidade de, “excepcionalmente”, realizar sessões nos próprios Juízos, Juizados ou Varas, desde que estas estejam vinculadas a um *processo judicial* (art. 8º, parágrafo 1º).

Cada tribunal estadual deve criar Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs), coordenados por servidores e magistrados da ativa ou aposentados, que “preferencialmente” (e não necessariamente) devem contar com atuação na área. Dentre as atribuições dos Núcleos, estão: instalar os CEJUSCs; promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos; criar e manter cadastro de mediadores e conciliadores; e regulamentar, se for o caso, a remuneração de conciliadores e mediadores (art. 7º). A criação dos Núcleos e sua composição deve ser informada ao CNJ (art. 7º, parágrafo 1º), o que condiz com a intenção do órgão de “centralização das estruturas judiciárias” (art. 2º).

Outra diferença relevante no desenvolvimento dos métodos informais pelos Juizados Especiais refere-se à atuação dos *conciliadores* e *mediadores*. Tanto nos CEJUSCs como em outros órgãos nos quais se realizem sessões de conciliação e mediação, passam a ser admitidos somente conciliadores e mediadores formados por um curso de capacitação credenciado no CNJ (art. 12). A resolução prevê, ainda, que todos os *conciliadores*, *mediadores* e “outros especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos” devem se submeter a um “aperfeiçoamento permanente” e à “avaliação do usuário” (art. 12, parágrafo 2º).

A Resolução nº 125 trouxe uma série de exigências para os cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores. Ainda que estes não sejam vinculados diretamente aos órgãos do Judiciário, os cursos de capacitação precisam observar as diretrizes mínimas de conteúdo constantes na resolução (art. 12, parágrafo 3º). No texto original da normativa, as diretrizes curriculares do curso não foram incluídas diretamente no anexo, conforme justificativa abaixo:

(...) desenvolveu-se inicialmente conteúdo programático mínimo a ser seguido pelos Tribunais nos cursos de capacitação de serventuários da justiça, conciliadores e mediadores. Todavia, constatou-se que os referidos conteúdos programáticos estavam sendo implantados sem os exercícios simulados e estágios supervisionados necessários à formação de mediadores e conciliadores. Para esse fim mostrou-se necessário alterar o conteúdo programático (...) **os treinamentos** referentes a Políticas Públicas de Resolução de Disputas (ou introdução aos meios adequados de solução de conflitos), Conciliação e Mediação **devem seguir as diretrizes indicadas no Portal da Conciliação, com sugestões de slides e exemplos de exercícios simulados** a serem utilizados nas capacitações, devidamente aprovados pelo Comitê Gestor da Conciliação (Conselho Nacional de Justiça, 2010, Anexo I, grifo meu).

Após a Emenda nº 2, de 8 de março de 2016, o anexo referente aos cursos de capacitação e aperfeiçoamento foi alterado para dispor sobre as diretrizes curriculares aprovadas pelo grupo de trabalho estabelecido nos termos do art. 167, parágrafo 1º, do CPC/16 e da Portaria 64/2015 do CNJ. Os cursos de capacitação dos chamados “terceiros facilitadores” (*conciliadores e mediadores*), deveriam ter por objetivo “transmitir informações teóricas gerais sobre a conciliação e a mediação, bem como vivência prática para aquisição do mínimo de conhecimento que torne o corpo discente apto ao exercício da conciliação e da mediação judicial”. Atualmente, os cursos de capacitação devem contar com uma etapa teórica de no mínimo 40 horas e uma etapa prática, de estágio supervisionado, de 60 a 100 horas de observação de audiências nos CEJUSCs.

O conteúdo básico considerado imposto aos cursos de capacitação inclui temas diversos, que indicam a necessidade de uma formação multidisciplinar para a atuação como *conciliador e mediador*. Apesar de não detalhar com profundidade o conteúdo a ser trabalhado, as diretrizes programáticas vão além de temas estritamente legais. É exigido, por exemplo, que se aborde temas relativos à teoria da comunicação, teoria dos jogos, aspectos sociológicos e psicológicos das relações humanas, moderna teoria do conflito e técnicas de negociação. Outro tema que

aparece é a chamada “mudança de mentalidade”. No sítio eletrônico Portal da Conciliação¹², o CNJ explica como os objetivos dessa política se relacionam com essa “mudança de mentalidade”:

A Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos tem por objetivo a utilização dos métodos consensuais de solução de conflitos – principalmente a conciliação e a mediação – no Poder Judiciário e sob a fiscalização deste, e, em última análise, **a mudança de mentalidade dos operadores do Direito** e da própria comunidade em relação a esses métodos, **com a finalidade de alcançar a pacificação social**, escopo magno da jurisdição, e tornar efetivo o acesso qualificado à justiça (“acesso à ordem jurídica justa”) (Portal CNJ, 201?).

Percebe-se, a partir deste trecho, uma associação dos métodos informais com o sentido de “pacificação social”. É assim que o CNJ passa a construir a semântica da *cultura do litígio*, que representaria uma suposta insistência da população brasileira em procurar a via processual para tratar os problemas e violações de direitos, e da *cultura da paz*, que representaria o caminho mais adequado para resolver questões – o tratamento pelos métodos informais. Essa construção de sentidos fica clara nas manifestações públicas de membros do CNJ, publicadas no portal eletrônico do órgão e transcritas a seguir. Interessante notar que essas manifestações remetem, inclusive, a anos anteriores à própria publicação da Resolução nº 125:

Os jornais O Globo, O Estado de S. Paulo e Correio Braziliense publicam hoje (08/12) artigo da presidente do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e do Supremo Tribunal Federal (STF), ministra Ellen Gracie, sobre o Dia Nacional da Conciliação. “(...) Além de inovadora, a experiência promete ser, desde já, extremamente enriquecedora para ambos, usuários da Justiça e *juízes*. Os primeiros tomarão contato com a conciliação e poderão começar a **desenvolver uma cultura favorável a acordos**, que no Brasil ainda são incipiente (...) delimita um novo tempo para o Judiciário brasileiro. Um tempo de maior agilidade e efetividade, de diálogo e contato com o cidadão comum, de conscientização mútua do papel das partes na **busca de uma cultura da paz**” (Portal CNJ, 2006, grifo meu)

A judicialização no Brasil pode ter alcançado um de seus maiores índices, disse nesta segunda-feira (08/06), o presidente do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ministro Gilmar Mendes. “**Nós temos no Brasil uma cultura de judicialização** que talvez tenha atingido seu limite” (Portal CNJ, 2009, grifo meu).

“Nós queremos criar mais um serviço organizado do Judiciário no sentido de resolver ou prevenir litígios. O fundamental na resolução é **criar uma mentalidade sobre**

¹² A Resolução nº 125 também criou o Portal da Conciliação, a ser disponibilizado dentro da página eletrônica do CNJ. As funcionalidades *online* previstas pela resolução incluem: publicação das diretrizes da capacitação de conciliadores e mediadores e de seu código de ética; relatório gerencial do programa, por tribunal, detalhado por unidade judicial e por Centro; compartilhamento de boas práticas, projetos, ações, artigos, pesquisas e outros estudos; fórum permanente de discussão, facultada a participação da sociedade civil; divulgação de notícias relacionadas ao tema; relatórios de atividades da “Semana da Conciliação” (Conselho Nacional de Justiça, 2010, art. 15).

tudo isso, uma cultura de que a conciliação também é uma coisa muito boa do ponto de vista social e, por consequência, também é muito boa do ponto de vista dos serviços estatais”, declarou o ministro Peluso (Portal CNJ, 2010, grifo meu).

Em dezembro, o CNJ coordenará um mutirão em todo o Poder Judiciário para identificar os processos que têm possibilidade de acordo entre as partes. É a VIII Semana Nacional de Conciliação, que ocorrerá entre os dias 2 e 6 de dezembro. Desde 2006, quando foi realizada a primeira edição da Semana Nacional de Conciliação, foram realizadas 1.944.949 audiências e homologados 916.916 acordos. (...) Ofício enviado pelo presidente do CNJ, ministro Joaquim Barbosa, aos presidentes de todas as cortes brasileiras reforça o pedido de adesão à campanha. “**A ideia central é disseminar a cultura da paz e do diálogo**, de modo a proporcionar às partes conciliação em seus processos”, afirmou o ministro (Portal CNJ, 2013, grifo meu).

Para o conselheiro Emmanoel Campelo, coordenador do Comitê Gestor Nacional da Conciliação (...) “Todas as medidas recomendadas possuem um ponto em comum: a visão do Poder Judiciário como um centro de soluções efetivas e satisfatórias para o jurisdicionado. **A mudança da cultura do litígio para a cultura da paz e do consenso está se fazendo presente mais uma vez**”, completou o conselheiro (Portal CNJ, 2014, grifo meu).

Assim como os movimentos que criaram os Juizados Especiais, a *política nacional de conciliação*, concebida pelo CNJ, representa uma autorreforma do Judiciário, algo muito distante do modelo de justiça “coexistencial”, com critérios de igualdade distributiva e participação social, utilizado nos países que primeiro se apropriaram dessas técnicas no âmbito estatal (Vianna *et al.*, 1999, p. 159).

Após a publicação da Resolução nº 125, o CNJ divulgou um manual que auxiliou a levar as diretrizes da política para dentro dos tribunais. O Manual de Mediação Judicial, que já está em sua 6ª edição, aparece no Portal da Conciliação como um dos materiais de apoio indicados pelo CNJ.¹³ De acordo com o manual, seu conteúdo foi resultado do trabalho, em regime de voluntariado, do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, iniciado em 2001 (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 13). Organizado pelo juiz de direito André Gomma de Azevedo, do Tribunal de Justiça da Bahia, o material reúne, “de forma condensada e simplificada, a teoria autocompositiva relativa à mediação para uso por mediadores judiciais, nos diversos projetos-piloto existentes no Brasil, e por conciliadores no que for pertinente” (*idem*, p. 13).

Apesar de ser um dos materiais mais utilizados nos cursos de capacitação, conforme informações obtidas com os *estagiários* desses cursos com quem tive contato no campo, o Manual de Mediação Judicial (Conselho Nacional de Justiça, 2016a) faz diversas ressalvas a

¹³ Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/publicacoes>>. Acesso em 14 mai. 2017.

respeito da sua amplitude. A intenção dos autores foi “auxiliar no desenvolvimento da prática de conciliação” (idem, p. 14), já que a “formação de um mediador demanda, muitas vezes, alguns anos” (p. 92). Por isso, o manual recomenda que os estudantes “busquem por meio de leitura complementar e debates com seus supervisores” (p. 91) melhorar suas competências, que inclusive dependem de “características pessoais (e familiares) que fazem com que cada um experiencie o conflito e sua resolução de forma distinta” (p. 91). Apesar de usar como referência o procedimento da mediação cível, os autores do manual se dizem cientes de que “em mediações penais ou de família recomendam-se procedimentos específicos” e que, “com reduzidas alterações, [os passos do manual] podem ser utilizados também por conciliadores” (p. 13).

O manual é coerente com a Resolução nº 125, sendo possível notar que as diretrizes curriculares que deveriam ser seguidas por um curso de capacitação de capacitação de conciliadores e mediadores são abordadas. Assim, seus capítulos trazem a história das políticas públicas em resolução de disputas pela via informal, teoria do conflito, teoria dos jogos, fundamentos em negociação, competências pessoais autocompositivas, formação e supervisão de mediadores, técnicas de mediação (*rapport*, estrutura e controle da sessão, técnicas de comunicação), princípios e componentes éticos relacionados à mediação.

O manual ainda conta com uma sugestão de conteúdo programático para cursos de capacitação, bem mais elaborada que a sugestão do Anexo I da Resolução nº 125, contemplando uma proposta de treinamento com sugestão de bibliografia complementar (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 273–289). Há ainda um longo anexo com exercícios de mediação e controle de leitura (idem, p. 317-380), desenhado para suprir a “necessidade de supervisores e instrutores controlarem melhor o processo de aprendizado e desenvolvimento de competências autocompositivas de seus alunos” (p. 319). Os exercícios, que servem para “complementar o treinamento básico oferecido pelo Tribunal de Justiça” (p. 320), visam estimular uma formação continuada dos mediadores, uma vez que as habilidades autocompositivas “muitas vezes demoram anos para serem bem incorporadas pelos novos mediadores” (p. 30). Assim, a recomendação é de que os supervisores/instrutores acompanhem periodicamente o aluno, “para que eventuais respostas [aos exercícios] possam ser facilmente retificadas pelos próprios participantes ou por meio de sugestões dos instrutores ou supervisores” (p. 320).

Percebendo que o Manual de Mediação Judicial é uma referência de como o CNJ recomenda que as práticas de mediação e conciliação cíveis sejam desenvolvidas dentro do território nacional, utilizei este material para entender a conciliação e a mediação dentro do

CEJUSC estudado. A partir dele, percebi a construção de um sentido de “novo acesso à justiça” associado aos CEJUSCs. Tal como explicam os autores do manual:

a pergunta recorrente no Poder Judiciário deixou de ser “como devo sentenciar em tempo hábil” e passou a ser “como devo abordar essa questão para que os interesses que estão sendo pleiteados sejam realizados de modo mais eficiente, com maior satisfação do jurisdicionado e no menor prazo” (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 41).

Chamada de *política nacional de conciliação*¹⁴, a política do “novo acesso” buscaria estabelecer “uma nova face ao judiciário: um local onde pessoas buscam e encontram suas soluções – um centro de harmonização social” (idem, p. 41). Com isto, “os jurisdicionados que estão à margem do sistema” (p. 38) seriam, mais uma vez, o foco da justiça informal. Contudo, o acesso à Justiça não se resumiria ao “mero acesso ao poder judiciário, a uma relação jurídica processual ou ao ordenamento jurídico material aplicado ao caso concreto” (p. 39), mas incluiria também a busca pela “satisfação do público” com a solução da disputa (p. 38).

Segundo o Portal da Conciliação do CNJ ([s.d.]), os parâmetros utilizados para a criação dos CEJUSCs foram o gerenciamento dos processos e o Fórum de Múltiplas Portas ou Tribunal Multiportas (*multidoor courthouse*) do direito norte-americano. O manual traz uma breve explicação sobre esse modelo de tribunal:

A chamada institucionalização desses instrumentos [autocompositivos] iniciou-se ainda no final da década de 1970, em razão de uma proposta do professor Frank Sander denominada posteriormente de *Multidoor Courthouse* (Fórum de Múltiplas Portas). (...) em vez de existir apenas uma “porta” – o processo judicial – que conduz à sala de audiência, o FMP trata de um amplo sistema com vários distintos tipos de processo que formam um “centro de justiça”, organizado pelo Estado, no qual as partes podem ser direcionadas ao processo adequado a cada disputa. Nesse sentido, nota-se que o magistrado, além da função jurisdicional que lhe é atribuída, assume também uma função gerencial, pois ainda que a orientação ao público seja feita por um serventuário, ao magistrado cabem a fiscalização e acompanhamento para assegurar a efetiva realização dos escopos pretendidos pelo ordenamento jurídico processual, ou, no mínimo, que os auxiliares (e.g. mediadores e conciliadores) estejam atuando dentro dos limites impostos pelos princípios processuais constitucionalmente previstos (p. 40).

A influência desse modelo estrangeiro se faz presente nas instruções do Manual de Mediação Judicial do CNJ de diversas maneiras. A primeira evidência é a contextualização

¹⁴ Essa nomenclatura aparece em várias menções à política criada pela Resolução nº 125/2010, tal como pode observado no título da reportagem na qual o Portal CNJ divulga a aprovação da resolução pelo plenário do CNJ: “Presidente do CNJ assina resolução que institui Política Nacional de Conciliação” (Portal CNJ, 2010).

histórica da utilização da mediação no poder Judiciário, que retoma o movimento de acesso à justiça iniciado na década de 70 nos Estados Unidos (p. 26). A segunda evidência é a sugestão de utilização do método da *negociação baseada em princípios*¹⁵, desenvolvido pelo Projeto de Negociação de Harvard, universidade norte-americana (p. 74). Segundo uma das obras mais conhecidas no Brasil sobre esse método, o livro “Como chegar ao sim”, de Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton:

(...) a negociação baseada em princípios pode ajudar a tornar o mundo um lugar melhor. Promove a compreensão entre as pessoas, quer sejam pai e filho, quer empregado e empregador, quer árabe ou israelense. Concentrar-se em interesses e opções criativas ajuda a aumentar a satisfação e minimizar o desperdício. Confiar nos padrões de justiça e procurar atender aos interesses de ambas as partes ajuda a produzir acordos duradouros, a estabelecer bons precedentes, e a construir relações estáveis. Quanto mais um método de soluções de problemas se torna a norma para lidar com as diferenças entre indivíduos e nações, mais baixos serão os custos do conflito (2005, p. 168).

A terceira evidência encontra-se na bibliografia selecionada pelos autores do Manual de Mediação Judicial. Tanto a literatura (ou *doutrina*, como gostam de chamar os operadores do direito) utilizada para elaborar o texto como as obras indicadas para leitura complementar (p. 275-289) contam com diversos autores estadunidenses que ajudaram a construir o modelo de tribunais multiportas nos Estados Unidos (i.e. Carrie Menkel-Meadow, Deborah Rhode, Leonard Riskin, Robert Bush e Joseph Folger). Além disso, a elaboração do formulário de observação de audiências pelos mediadores (p. 107) e a lista de práticas que orientam os instrutores na supervisão dos mediadores em treinamento (p. 113) são apontados em nota de rodapé como baseados em experiências norte-americanas.

Como últimas evidências, cito as dedicatórias e agradecimentos. Pelo “apoio recebido”, os autores cortejam alguns membros do *Center for Court Innovation*, uma organização público-privada¹⁶ associada ao sistema judicial do Estado de Nova York, nos Estados Unidos (p. 16). Pela “inestimável contribuição à mediação judicial no Brasil”, os autores dedicam a obra aos

¹⁵ Gabbay (2011, p. 55–61) cita ao menos outras duas escolas: mediação transformativa, que conta com autores como Bush e Folger (2005) e Luiz Warat, e a mediação circular narrativa, que tem como representantes Sara Cobb, John Winslade, Gerald Monk e Marinés Soares.

¹⁶ De acordo com a página eletrônica do *Center for Court Innovation*, a organização foi fundada por meio de uma parceria público-privada entre o sistema judicial do Estado de Nova York com o Fundo para a Cidade de Nova York. Seu objetivo é criar programas operacionais para testar novas ideias na área de resolução de conflitos pelos Judiciário, realizar pesquisas sobre as ideias que funcionam e fornecer assistência especializada aos “reformadores da justiça” em todo o mundo (Center for Court Innovation, [s.d.], tradução minha).

professores norte-americanos Carol B. Liebman, Joseph B. Stulberg, Peter Robinson, Wayne D. Brazil e Carrie Menkel-Meadow (p. 7).

Em 2016, um novo Código de Processo Civil entra em vigor, trazendo novidades à administração forense. Com abrangência federal, as mudanças nas regras processuais terminam de delinear a forma com que os métodos informais passam a ser conduzidos nos tribunais. Na exposição de motivos do projeto de lei nº 166 de 2010, que precedeu o CPC/16, as mudanças são apresentadas como “necessárias, porque reclamadas pela comunidade jurídica” de “jurisdicionados” e “operadores do Direito” (Brasil, 2010, p. 236). Respondendo a demandas que teriam surgido a partir dos anos 1990, o novo código teria o potencial de gerar “um processo mais célere”, “mais justo” e “menos complexo”, representando “mais um passo decisivo para afastar os obstáculos para o acesso à Justiça” (p. 237).

Na intenção de “converter o processo em instrumento incluído no contexto social”, deu-se ênfase à possibilidade de as partes resolverem o conflito pela via da mediação ou da conciliação (p. 245). Assim:

Como regra, deve realizar-se audiência em que, ainda antes de ser apresentada contestação¹⁷, se tentará fazer com que autor e réu cheguem a acordo. Dessa audiência, poderão participar conciliador e mediador e o réu deve comparecer, sob pena de se qualificar sua ausência injustificada como ato atentatório à dignidade da justiça¹⁸. Não se chegando a acordo, terá início o prazo para a contestação” (p. 246).

De acordo com o CPC/16, o *juiz* dispensará a realização da audiência de conciliação ou de mediação apenas quando ambas as partes em conflito se manifestem, de forma expressa no processo, o seu desinteresse na composição amigável¹⁹. Neves (2017, p. 649–651) entende que a opção do legislador foi clara em entender que mesmo que uma das partes não queira a realização da audiência ainda será possível a obtenção da autocomposição, de forma que o desinteresse de apenas uma das partes não será o suficiente para a não realização da audiência. Para o autor, essa exigência é “uma triste demonstração do fanatismo que tem tomado conta do âmbito doutrinário e legislativo a respeito da solução consensual do conflito” (p. 649). Apesar

¹⁷ O artigo 334 prevê: “Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência” (Brasil, 2015).

¹⁸ Segundo o parágrafo 8º do artigo 334: “O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado (Brasil, 2015).

¹⁹ Art. 334 (...) § 4º A audiência não será realizada:

I – se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual;
II – quando não se admitir a autocomposição (Brasil, 2015).

de enxergar que a obrigatoriedade de presença não obriga os participantes a resolver o conflito por meio de um acordo, o autor entende que a comissão de juristas que aprovou o CPC/16 teria ignorado o ditado popular “quando um não quer, dois não fazem”. Afinal, a manifestação de uma das partes já deveria ser suficiente para que a audiência não fosse agendada.

A Resolução nº 125 entrou em vigor na data da sua publicação (art. 19, texto original), em 29 de novembro de 2010. Com isto, o prazo para implantação dos CEJUSCs nas comarcas começou a contar: quatro meses, para as capitais e regiões do interior “de maior movimento forense”, e doze meses, para as demais comarcas (art. 8º, parágrafos 3º e 4º, texto original). Em 2016, alguns artigos da resolução foram alterados para se adaptar ao texto do CPC/16 que havia sido recém promulgado. Conforme levantamento feito por Rodrigues (2017, p. 60), os tribunais brasileiros instalaram 645 unidades do CEJUSC desde o ano de 2010. Atualmente, os estados que concentram a maioria dos CEJUSCs são: São Paulo (14,7%, com 95 unidades), Bahia (14,3%, com 92 unidades) e Minas Gerais (11%, com 71 unidades). Por outro lado, há Estados como Pernambuco, Piauí e Alagoas que têm 0,3% cada uma (2 unidades por estado). Segundo o autor, embora a implementação dos CEJUSCs esteja ocorrendo, ela não corresponde satisfatoriamente à demanda de processos que devem ser endereçados aos CEJUSCs. Apesar do grande número de unidades pelo país, elas não foram instaladas em todas as comarcas, o que indica que essa política pública ainda se encontra em implementação.

Em um artigo de 2010, Koerner, Inatomi e Barreira analisam as medidas tomadas pelo CNJ, pela Secretaria de Reforma da Justiça e pelos tribunais, buscando tendências e limites nas reformas do Judiciário. Segundo os autores:

As reformas implantadas após 2004 alcançaram alguns resultados esperados: os juízes tiveram sua atividade intensificada, julgando um maior número de processos por ano; a tendência ao aumento explosivo dos processos em andamento foi contida; e a conciliação ou o arquivamento por motivos processuais permitiram a rejeição prévia ou a rápida solução de muitos processos. Ou seja, havia passado a percepção de que o sistema judicial estava próximo de um colapso. Ao mesmo tempo, contudo, os dados mostraram que se mantinham o déficit entre processos ingressados e julgados, dado o alto número de processos novos, e o alto patamar de processos em andamento (2015, p. 328).

Em 2017, Koerner, Barreira e Inatomi retomam o estudo de 2010, concluindo que o conjunto de reformas judiciais que vem sendo realizado por mais de uma década é puramente gerencial. Priorizando o aumento da eficiência e a ampliação do acesso ao Judiciário por meio da modernização e racionalização da gestão, as reformas não são acompanhadas de medidas para prevenir violações sistemáticas de direitos. A expressão “violação sobreposta de direitos” é utilizada para sintetizar a situação da maioria da população. Apesar das reformas, a maioria

dos brasileiros não teriam condições de vocalizar suas demandas e transformá-las em *processos judiciais*. Para os autores, a “desigualdade de recursos, de informação e de oportunidades entre os cidadãos permite arranjos e estratégias de exploração e dominação, que maximizam formas de vida, concepções de justiça e oportunidades de uns em detrimento dos demais” (2017, p. 38).

Ao classificarem as reformas como inadequadas, Koerner Barreira e Inatomi (2017, p. 37–38) alegam que o enfoque das mudanças é exclusivamente interno, combatendo apenas problemas de gestão. Ao culpar a “cultura da litigação” existente na sociedade e defender a promoção de uma “cultura do consenso”, o Judiciário estaria omitindo o caráter estrutural dos conflitos sociais, que resultam de uma “sociedade desigual e violenta, com precárias condições para o exercício dos direitos”. Ademais, as medidas reformistas também são contraditórias, segundo os autores. Apesar do discurso defender a “promoção do acesso à justiça e da efetividade dos direitos”, as reformas vão no sentido oposto ao promover o arquivamento de ações sem julgamento e a “cultura do consenso” para “aqueles que historicamente têm os seus direitos violados”. Uma das explicações para essas contradições é a “visão unilateral e tecnicizada” por parte dos juízes que, isolados em seus gabinetes, definem as políticas de reforma preservando seus privilégios e espaços de poder. Assim, as reformas partem de um “diagnóstico inadequado” que adota “medidas insuficientes” (idem).

Algumas características dessa nova política remetem às reformas anteriores que criaram os Juizados. A ideia de que os conflitos “ocorrem em larga escala na sociedade” e de que a redução da judicialização dos conflitos pode ser alcançada com o uso dos métodos informais ainda aparecem nos “considerandos” da Resolução nº 125/2010, por exemplo. Entretanto, se olharmos para a questão como um conjunto de medidas gerenciais, a análise de uma série de estudos a respeito do modelo norte-americano que inspira essas medidas se faz relevante, já que o uso dos métodos informais como forma de gerir os conflitos pelo Estado foi amplamente estudado neste contexto. No próximo item, olharei para a literatura sobre o tribunal multiportas nos Estados Unidos para buscar elementos que auxiliem a compreensão do modelo desenvolvido no Brasil.

1.4 A influência norte-americana dos tribunais multiportas

Sandoval (2017, p. 245) afirma que, ao contrário do que aconteceu em alguns países latino-americanos, a conciliação nos Estados Unidos não nasceu como uma instituição de natureza jurídica, mas como um campo disciplinar. Em 1957, o editorial da primeira edição do

Journal of Conflict Resolution justifica a criação do periódico, trazendo pistas sobre o contexto histórico que justificou o foco neste objeto de estudo:

As razões que nos levaram a este empreendimento podem ser resumidas em duas proposições. A primeira é que o problema prático mais importante enfrentado pela raça humana hoje é o das relações internacionais - mais especificamente, a prevenção da guerra mundial. A segunda é que o progresso intelectual no estudo da área de relações internacionais deve ser feito através de um empreendimento interdisciplinar, desenhando esse raciocínio a partir de todas as ciências sociais, e outras mais. (...) O conflito é um fenômeno estudado por profissionais de diversos campos: sociólogos, psicólogos, psiquiatras, economistas e cientistas políticos. Ele ocorre em muitas situações diferentes: entre membros de uma família, entre trabalho e gestão, entre partidos políticos, e mesmo dentro de uma única mente, bem como entre as nações. Muitos padrões e processos que caracterizam o conflito em uma área também o caracterizam em outras. A negociação e a mediação continuam sendo utilizadas tanto em disputas trabalhistas como em relações internacionais. As guerras de preços e as brigas domésticas possuem regularidades também encontradas na corrida de armamentos. A frustração gera a agressão tanto por parte do indivíduo quanto por parte do Estado. Os problemas de jurisdição dos sindicatos e as disputas territoriais dos Estados não são distintos. Não é demais alegar que, a partir das contribuições de muitos campos, uma teoria geral do conflito está surgindo. O isolamento desses vários campos, no entanto, tem impedido a construção dessas contribuições para um todo integrado (An editorial, 1957, p. 1 *apud* Sandoval, 2017, p. 243, tradução minha).

A prevenção de outra guerra mundial, num contexto de Guerra Fria e Guerra do Vietnã, foi o principal motivo que teria despertado o interesse de estudiosos no estudo dos conflitos e das possibilidades de resolução destes. Ao examinar os métodos informais a partir de uma teoria geral do conflito, o estudo das técnicas e dos seus efeitos receberam contribuições da psicologia, da antropologia, da economia, da matemática e do direito. Frank Sander, um dos pesquisadores da época, apontou outros quatro fatores que teriam despertado o interesse pelo estudo dos métodos informais nos Estados Unidos. O primeiro deles seria o interesse do campo disciplinar da antropologia²⁰ em expandir seu objeto de estudo, que tradicionalmente olhava para sociedades tradicionais, para os problemas urbanos na solução de disputas dentro dos Estados Unidos.

Um segundo fator foi a criação de centros de estudo para analisar se as ideias que se revelaram eficazes na resolução de conflitos trabalhistas poderiam ser aplicadas em outras áreas. Um exemplo desse tipo de centro seria o Instituto de Conciliação e Resolução de Conflitos de Nova Iorque (com o acrônimo em inglês IMCR), que foi um grupo-chave neste movimento. Um terceiro fator seria o crescimento do estudo teórico das diferentes modalidades de solução de controvérsias, tal como o método de *negociação baseada em princípios* da

²⁰ Os estudos de Laura Nader, uma das antropólogas mencionadas por Sander, serão analisados ainda neste item.

Universidade de Harvard. Finalmente, os problemas enfrentados pelo Judiciário também são apontados como um fator mobilizador. O congestionamento, os custos e os atrasos nos tribunais teriam levado *juízes* e administradores judiciais a se preocuparem com alternativas aos procedimentos tradicionais.

Gabbay (2011, p. 118) afirma que um dos principais marcos no debate norte-americano sobre os meios informais no Judiciário ocorreu em 1976, em Minnesota, na *Pound Conference*²¹. Essa conferência foi organizada pela Suprema Corte em parceria com a *Judicial Conference of United States*, *Conference of Chief Judges* e a *American Bar Association* (equivalente à ordem dos advogados no país). Na ocasião, renomados juristas e *advogados* expressaram suas preocupações sobre os custos e o tempo cada vez maiores para que as partes tivessem acesso ao Judiciário. Uma força tarefa foi mobilizada após esta conferência, na intenção de estimular a criação de centros de solução de conflitos onde as pessoas pudessem ser direcionadas a diferentes tipos de procedimentos, que se adequariam a diferentes tipos de problema. Esse modelo ficou conhecido como *tribunal multiportas* ou *sistema multiportas de solução de conflitos* (em inglês, *multidoor courthouse*).

Segundo Frank Sander, autor da ideia, este centro de solução de conflitos ficaria responsável por tratar tanto demandas que já tivessem sido judicializadas como demandas ainda não ajuizadas (fase pré-processual). Ao invés de uma única porta que direcionaria o cidadão a um *processo judicial* convencional, um *tribunal multiportas* ofereceria várias portas pelas quais os indivíduos poderiam acessar diferentes formas de resolver controvérsias (mediação, arbitragem, conciliação, dentre outras). Apesar de ser apresentada como uma resposta a problemas de gerenciamento estatal de conflitos, Sander afirmava que a proposta do sistema multiportas focava na ideia de ampliar as portas de acesso aos serviços judiciais, e não na diminuição do número de processos. Segundo ele, o *sistema multiportas* traria uma melhor adequação no tratamento de conflitos, porém poderia também aumentar a procura pelas cortes em razão de uma possível demanda contida que seria levada aos tribunais com o aumento das opções de solução (*apud* Sandoval, 2017, p. 246).

²¹ O nome *Pound Conference* remete ao jurista Nathan Roscoe Pound, que 70 anos antes, em 1906, teria feito um famoso discurso à *American Bar Association* sobre "As Causas da Insatisfação Popular com a Administração da Justiça", no mesmo local em que a conferência foi realizada (Nader, 1997, p. 713).

Ao procurar o Judiciário, as partes passariam antes por uma sala de triagem, na qual seriam orientados pelos funcionários sobre as distintas formas de composição do conflito. De maneira geral, os critérios para direcionamento deveriam levar em consideração a natureza do conflito, a relação entre as partes (continuada ou pontual), os custos da demanda e a celeridade da decisão. Expressando uma preocupação em relação aos critérios para direcionar os conflitos a cada uma das portas, Sander reconhecia o papel de vários atores neste momento. Ao Judiciário, caberia decidir quais formas seriam adequadas para cada caso; ao Legislativo, caberia criar processos adequados de solução de disputas, em consonância com os direitos materiais; e a outras instituições de assistência e controle social, como presídios, escolas e hospitais, caberia estabelecer seus próprios processos de solução de disputas (Gabbay, 2011, p. 114–116).

Os primeiros tribunais multiportas foram estabelecidos experimentalmente em Tulsa (Oklahoma), Houston (Texas) e no Tribunal Superior do Distrito de Columbia. Após essas experiências, a ideia espalhou-se para outros tribunais. Dentre as portas de tratamento de conflito, estariam a mediação, a conciliação, a arbitragem, os processos híbridos, que misturam características da mediação e da arbitragem (*med-arb* ou *arb-med*), o *mini-trial*, o *summary jury trial*, o *case evaluation*, o ombudsman e, ainda, o *processo judicial*. Em 1990, com o *Civil Justice Reform Act* (uma reforma legislativa que alterou o código de processo civil norte-americano), o uso do modelo *multiportas* aumentou. No ato da reforma, foi determinado que toda a circunscrição federal²² deveria elaborar e promulgar um plano de redução de despesas e de morosidade da justiça. Na grande maioria dos planos apresentados pelas comarcas, a ampliação do uso de métodos informais foi incluído (Oliveira e Spengler, 2013, p. 71).

Segundo Bush e Folger (2005, p. 9–22), a literatura sobre métodos informais²³ nos Estados Unidos pode ser dividida em quatro correntes interpretativas. As três primeiras defendem o uso dos métodos informais como sendo mais vantajoso que o método adversarial do *processo judicial*. A quarta corrente, na qual está inclusa a autora Laura Nader anteriormente mencionada, é criticada pelos autores, que discordam da forma “negativa” com a qual os

²² O conceito de “circunscrição federal” do sistema norte-americano é equivalente à ideia de comarca presente no Judiciário brasileiro.

²³ Lendo o texto de Bush e Folger (2005), percebi que os autores utilizam a expressão “campo da mediação” (*mediation field*) para se referir ao conjunto de métodos informais utilizados de forma ampla nos Estados Unidos. Essa interpretação confirma a observação feita por Luchiani (2012, p. 68), quando a autora diz que na literatura especializada, principalmente nos Estados Unidos, a conciliação vem absorvida pela mediação como técnica de solução de conflitos. Como em português a palavra “mediação” é mais utilizada para se referir a um tipo específico de método informal, traduzi o termo “*mediation field*” como “métodos informais”, para que não houvesse confusão com outros termos utilizados pelos autores brasileiros.

métodos informais são estudados. A seguir, elucidarei as principais características de cada corrente.

O primeiro grupo, chamado de *corrente da satisfação*, seria formado por profissionais e estudiosos da área, tais como Fisher, Ury e Patton (2005) e Galanter (1985). Essa corrente interpretativa tem como mote a defesa dos métodos informais como mecanismos aptos a trazer maior satisfação às partes do que os métodos adversariais. As características inerentes aos métodos informais, como a flexibilidade de regras, a informalidade e o potencial de obtenção de consenso, são utilizadas para afirmar que a resolução de disputas pela via informal é mais vantajosa que a via processual. Além disso, esses métodos são associados à redução de custos econômicos e emocionais, à redução de processos judiciais e à celeridade.

O segundo grupo, chamado de *corrente da justiça social*, contaria com poucos adeptos, que usualmente estão associados a práticas de justiça comunitária. Os autores dessa corrente defendem que o uso dos métodos informais constrói laços e estruturas comunitárias mais fortes. Ao focar nos interesses em comum entre os envolvidos, os métodos informais criariam um senso de comunidade, que auxiliaria as pessoas a focar mais no interesse comum do que na percepção do outro como adversário. Os métodos informais auxiliariam, ainda, na criação de um novo senso de participação na vida cívica, ao facilitar a reivindicação de direitos por grupos que buscam corrigir desequilíbrios de poder, já que estimulariam os cidadãos a ajudarem uns aos outros e, assim, fortalecerem a confiança das pessoas em sua capacidade de se organizar e defender seus próprios interesses.

O terceiro grupo, chamado de *corrente da transformação*, defende que os métodos informais transformam a interação do conflito, de modo que as partes sejam emponderadas para resolver seus problemas e a sociedade saia fortalecida. A informalidade e a possibilidade de obtenção de consenso são apontadas aqui como ferramentas para o exercício da autodeterminação das partes, que decidem como, ou se, devem fechar um acordo acerca da disputa. Os métodos informais seriam percebidos como produtores de empoderamento, transformando a interação “negativa” e “destrutiva” do conflito em uma força social “positiva” e “construtiva”. Essa corrente teria adeptos entre profissionais da área e estudiosos do tema, tais como Riskin e Welsh (2008) e os próprios Bush e Folger (2005).

O último grupo, chamado de *corrente da opressão*, enxerga os métodos informais como instrumentos de interferência do Estado sobre a vida privada do indivíduo e de manipulação das formas de distribuição da justiça entre pessoas. Por um lado, a criação de procedimentos informais e flexíveis cria situações de violência simbólica, que são facilitadas por assimetrias sociais como o racismo e o sexismo. A coerção seria facilitada pois os representantes do Estado

(juízes, funcionários, *conciliadores* ou *mediadores*) passam a ter poderes de decisão aumentados em nome da celeridade do procedimento. Por outro lado, consumidores e outros nichos com menos poder de negociação sairiam prejudicados com isto, face ao melhor preparo de seus opositores na manipulação do procedimento informal. Isso geraria um desequilíbrio de poder nas sessões informais, favorecendo a aceitação de acordos forçados. O terceiro facilitador também é apontado como causador de desequilíbrio: ora porque sua postura de "neutralidade" funcionaria como desculpa para não atuar ativamente no equilíbrio de forças entre as partes; ora porque alguns facilitadores usariam a informalidade para controlar a discussão através de valores ou preconceitos pessoais, influenciando nos resultados da sessão. Portanto, este grupo se diferencia das demais correntes por perceber a informalidade e a busca pelo consenso como características que favorecem o desequilíbrio de poder entre as partes e abrem a possibilidade de coerção e manipulação em nome de um acordo. Nessa corrente interpretativa estariam inclusos a maioria dos críticos ao uso dos métodos alternativos por parte do Estado, tais como: autores no campo de estudos sobre minorias (Delgado *et al.*, 1985), sobre gênero e raça (Grillo, 1991) e sobre igualdade de acesso para grupos desfavorecidos (Nader, 1988, 1994, 2005).

Bush e Folger (2005, p. 15) criticam, em especial, a *corrente da opressão*, dizendo que seus participantes enxergam apenas efeitos negativos ou potencialmente negativos, sem apresentar qualquer incentivo para utilização dos métodos alternativos. Os autores demonstram preferência pela *corrente da transformação* (2005, p. 22), dizendo que os benefícios apontados por essa corrente são mais importantes para o campo e para a sociedade. Considerando que os autores são mediadores profissionais e partem das ideias dessa corrente para construir sua versão sobre a maneira mais adequada para aplicar os métodos informais, o desmerecimento da corrente mais crítica ao uso dessas técnicas parece ser conveniente.

Ainda que Bush e Folger possam estar corretos em dizer que os participantes da quarta corrente apresentam “advertências contra o uso” dos meios alternativos²⁴, entendo que os autores do quarto grupo fazem análises mais aprofundadas acerca dos aspectos sociais e políticos das políticas públicas de administração de conflitos. Por desenvolver uma análise mais abrangente e menos técnica, esses autores acabam abordando alguns aspectos que estudiosos preocupados com o fomento desses métodos parecem ignorar. Ao destacar apenas os efeitos positivos e potenciais técnicos destes mecanismos, os autores das outras correntes parecem se

²⁴ No original: “The final story of the field differs from all the others. The first three all see positive effects or potentials in the process, although each sees them differently. The fourth, by contrast, sees only negative effects or potentials. It presents not a prescription for the field but a warning against it” (Bush e Folger, 2005, p. 15).

abster de examinar a má utilização e os efeitos indesejados dessas técnicas, mantendo uma retórica geral e pouco útil na explicação dos meus dados de campo. Por esta razão, as análises de Laura Nader (1988, 1994, 1997, 2005), autora da *corrente da opressão*, se mostraram especialmente úteis na interpretação das observações de campo e no levantamento de hipóteses explicativas no presente estudo. Apesar de eu também concordar com a ideia de que pode haver ganhos no uso planejado dos métodos informais, não pude me abster de utilizar os estudos que não ignoraram os efeitos indesejados, uma vez que foram esses estudos que me trouxeram maior ganho analítico. Neste sentido, trago a seguir os argumentos da antropóloga Laura Nader, estudiosa da quarta corrente interpretativa.

Tendo participado da *Pound Conference*, Nader (1997, p. 713) observou que o discurso desta conferência teria iniciado uma revolução legal conservadora apoiada em uma retórica de consenso, homogeneidade e concordância. A autora se dedicou, a partir de então, a observar as contradições gerada por essa retórica conservadora em uma sociedade que defendia a ideia de Estado de direito como uma pedra angular da ordem democrática.

Nos anos subsequentes à *Pound Conference*, Nader (1994) identificou que as discussões sobre métodos informais foram tomadas por um discurso que associava o uso dos métodos informais à ideia de paz e a solução mediante disputa judicial à ideia de guerra. Por meio de uma linguagem que seguia uma lógica normativa, utilizando-se de generalizações amplas, repetitivas e que apresentavam valores como fatos, a retórica dos discursos exaltava as virtudes dos mecanismos informais através do que a autora chamou de *ideologia da harmonia*. De um lado, o confronto, a insensibilidade, a destruição da confiança e da cooperação, que produzem “perdedores”. Do outro, a cura suave e sensível dos conflitos humanos, que produz apenas “vencedores”. As alternativas estavam sendo associadas à qualidade de ser moderno: “criando hoje o tribunal de amanhã” (idem).

O argumento central dos discursos favoráveis a essas reformas judiciais era de que os tribunais estavam abarrotados e que o povo americano era muito litigante. As pessoas que se opunham às alternativas ao processo eram declaradas como sofrendo de “status-quoísmo” (Nader, 1994). A retórica da conferência foi contestada por cientistas sociais como Mark Galanter (*apud* Nader, 1994), que mesmo estando dentro da “primeira corrente” delineada por Bush e Folger, buscou separar provas a respeito dessas realidades. Os estudos de Galanter verificaram que o litígio civil tinha permanecido relativamente estável nos anos anteriores, de maneira que as premissas de uma explosão de litígios e de uma população litigante não conferiam com o padrão observado pelos reformistas. Apesar das críticas, o movimento favorável a uma reforma jurídica avançou, instalando-se em todos os níveis da vida americana,

que se habituou a resolver seus conflitos por meio dos métodos informais nas escolas, locais de trabalho, lares, hospitais, diretorias de empresas, alojamentos universitários e instâncias administrativas.

Assim, Nader (1997, p. 714) defende que a substituição de modelos adversários (baseados no *processo judicial*) por modelos de harmonia (baseados nos métodos informais) não indica que a *ideologia da harmonia* seja benigna. Ao contrário, o fomento a modelos baseados na harmonia acabou proporcionando uma redistribuição invisível do poder. Num esforço para reprimir os movimentos de direitos humanos da década de 1960 e acabar com os protestos de guerra do Vietnã, a harmonia do “acordo” se tornou uma virtude e a exigência de direitos pela via processual tradicional foi associado a um comportamento anti-social. Em defesa dessas mudanças, as autoridades da cúpula do Judiciário norte-americano afirmaram que os cidadãos tiveram que abandonar sua confiança no modelo adversário para ser mais “civilizados”.

A consolidação dos métodos alternativos é uma agenda antiga do Judiciário brasileiro. A obrigatoriedade da realização de audiências prévias de conciliação e mediação trazidas pelas recentes alterações no CPC/16 evidencia o esforço estatal conjunto de promover uma maior utilização desses métodos. Nesse sentido, surge uma questão, que buscarei explorar ao longo do texto: estaria o Judiciário brasileiro propagando uma *ideologia de harmonia coerciva*, ao fomentar acordos para diminuir processos em prejuízo da igualdade do acesso a direitos?

1.5 *Observando como uma estagiária: as condições do campo*

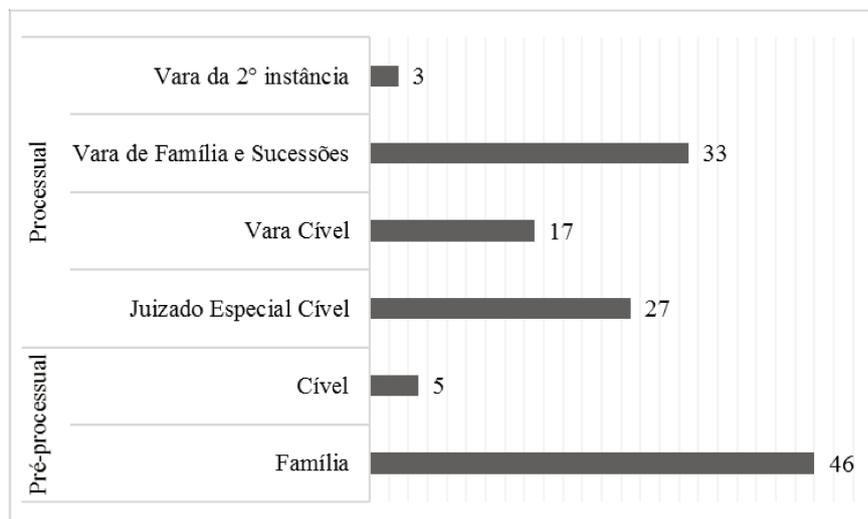
O planejamento das visitas ao CEJUSC foi feito a partir da submissão do projeto de pesquisa ao Comitê de Ética em Pesquisa da UNICAMP – CEP, que desde 2016 tem atuado nas pesquisas na área de humanidades da universidade. Além da elaboração de um projeto e outros documentos específicos para o CEP, também precisei obter uma autorização por escrito para coleta de dados no local, em cumprimento de exigência do CEP. A coordenação do CEJUSC da Cidade Judiciária foi bastante solícita, o que me ajudou a conseguir a autorização por escrito do *juiz coordenador* e da *escrevente chefe* com muita rapidez.

A escolha do local a ser estudado seguiu dois critérios. O primeiro considerou que, por ter sido um setor criado especificamente com a *política nacional de conciliação*, observar as práticas nas dependências de um CEJUSC seria interessante para entender como a política é manipulada na realidade de um fórum. Apesar da existência de outros CEJUSCs na cidade, a unidade da Cidade Judiciária me pareceu mais interessante para estudar a política atual, já que

antes da Resolução nº 125 já havia um setor que realizava audiências de conciliação dentro do fórum. O segundo critério considerou a viabilidade de realização do trabalho de campo, já que a Cidade Judiciária fica a poucos quilômetros da minha residência e muito próximo da UNICAMP.

Cerca de quarenta dias após a submissão do projeto ao CEP, obtive parecer favorável para a realização da pesquisa.²⁵ Isto me levou de volta ao CEJUSC da Cidade Judiciária para agendar as primeiras visitas de observação. O trabalho de campo foi iniciado em 13 de março de 2017 e se estendeu até 26 de junho de 2017. Nesse período, estive na Cidade Judiciária até três dias por semana, selecionados conforme a disponibilidade da pauta de audiências do CEJUSC. Nos dias em que compareci para a observação participante, foram realizadas cerca de 53 audiências de conciliação por dia. Como as audiências de mediação não são divulgadas na pauta disponibilizada no mural público e tampouco foram objeto desse estudo, não coletei dados sobre essas audiências. Durante 34 dias alternados, acompanhei 131 audiências, conforme indicação do Gráfico 1 abaixo. Além disso, também acompanhei o expediente de atendimento ao público na sala de espera e em outras áreas que dão acesso ao setor. No total, acumulei 105 horas de atividades de observação participante.

Figura 1 – Audiências observadas por tipo e vara de origem



Fonte: Elaboração da autora, 2018.

²⁵ O projeto de pesquisa obteve a aprovação do CEP em 2 de março de 2017 (número CAAE 64253816.7.0000.5404).

De início, achei que apenas tendo uma indicação que me levasse à coordenação do CEJUSC é que eu obteria acesso autorizado ao campo. Em parte, eu acreditava que um prédio da justiça, que naturalmente já apresenta todo um rigor para controlar o público que procura atendimento (horário de acesso, detector de metal, segurança armada, etc), não liberaria uma pesquisa em suas dependências sem uma boa justificativa. Contudo, tentei uma aproximação inicial para verificar a possibilidade de acessar a coordenação do local sem indicação. Chegando ao CEJUSC, conversei com um *escrevente* que, naquele dia, respondia pelo atendimento ao público na sala de espera do CEJUSC. Perguntei se havia alguém com quem eu pudesse falar sobre uma pesquisa que eu pretendia desenvolver no local. Num primeiro momento, ele se negou a passar o assunto para outra pessoa, fazendo muitas perguntas e dificultando minhas explicações. Após alguma insistência da minha parte, fui informada por ele que eu até poderia falar com a coordenadora, “que é muito ocupada”, mas que naquele dia ela não poderia me atender. Voltei para casa e, mediante a recepção pouco amigável, repensei minha estratégia.

Apesar dessa primeira negativa, eu sabia que os funcionários do fórum costumam deixar pessoas acessarem os "bastidores", desde que as conheçam. Essa certeza eu tinha, já que minha mãe e uma tia próxima trabalharam no foro central de Campinas como *escreventes* por toda a minha infância e adolescência. Ademais, por fazer parte do campo jurídico como *advogada* e ex-estudante de Direito na cidade de Campinas, eu sabia que os funcionários do fórum costumam ser mais receptivos com pessoas do seu círculo de confiança. Por já ter alguma familiarização com as instituições de justiça sediadas no município, deduzi também que haveria mais chances de conhecer pessoas que me ajudassem a acessar o campo. Assim, numa outra tentativa de inserção, busquei a ajuda de ex-professores da faculdade de Direito e colegas de profissão. Alguns deles responderam meus contatos por e-mail dizendo que não sabiam ou não podiam me ajudar. Um deles até chegou a me passar o contato de uma conhecida que trabalhava na Cidade Judiciária, mas nesse ponto eu já estava em campo. Apenas um contato pessoal não respondeu minha mensagem de e-mail. Posteriormente, descobri que essa pessoa exerce uma função de coordenação em um setor de conciliação ligado à Justiça Federal sediada na cidade, o que me fez concluir que ela tivesse optado por não se envolver nessa pesquisa.

Com a demora no retorno desses colegas, busquei outros meios de conseguir um contato no campo. Eu já havia falado com minha mãe a respeito de conhecidos que trabalhassem no fórum, mas como ela estava aposentada há mais de 10 anos, desconhecia o paradeiro da maioria de seus colegas. Foi então que, pelo Facebook, encontrei o perfil público de uma pessoa que trabalha no CEJUSC da Cidade Judiciária. Em sua lista de amigos, tentei encontrar algum rosto conhecido que remetesse à época em que minha mãe trabalhava no fórum. Entre mais de 300

amigos de Facebook, encontrei uma pessoa que eu lembrava ter sido *escrevente* junto com minha mãe. Após minha mãe confirmar que ela ainda estaria trabalhando lá, procurei por essa pessoa no fórum. Falei da pesquisa e contei que precisava falar com algum responsável pelo setor de conciliação. Ela não conhecia ninguém lá, mas conversou com alguns colegas e chegou a um nome. Ela então me acompanhou até o CEJUSC e me apresentou como "filha de uma colega nossa". Com o tempo, acabei percebendo que a coordenação do CEJUSC é bastante aberta para pessoas de fora que queiram conhecer as atividades do local. Porém, restou a dúvida se a sua abertura seria a mesma caso uma pessoa conhecida não tivesse me colocado lá. Afinal, a mesma pessoa que me atendeu após a apresentação da conhecida de minha mãe é a pessoa que o funcionário havia me dito "que é muito ocupada" e, por isso, só atenderia com hora marcada.

A pessoa que me recebeu na coordenação foi muito solícita e ainda me orientou sobre a melhor forma de pedir a autorização para o *juiz coordenador* do local: eu deveria fazer um *requerimento*, que seria "respondido" pelo *juiz* por meio de uma espécie de *ofício*, dizendo se ele aceitava ou não o meu pedido. Como o modelo do CEP não era nada parecido com um requerimento, ela me orientou como fazer a redação do texto. Ela ainda me ajudou imprimindo o ofício de resposta do *juiz* (que ela mesma preparou com a ajuda de outro *escrevente*) numa carta com timbre (o timbre era exigência do CEP). A vontade em me ajudar foi tamanha, que me deixou até com algumas questões em mente. Ela teria entendido que minha pesquisa traria informações semelhantes à pesquisa do IBGE, que teria coletado dados sobre o número de audiência e acordos anos antes (e que ela teria elogiado em sua fala)? Ela teria algum interesse em falar com o *juiz* naquele dia, já que ficou depois do seu horário de trabalho para que eu conseguisse a assinatura do *juiz* no mesmo dia (que, além de tudo, era uma sexta-feira)? Essas dúvidas permaneceram, mas o mais importante foi que eu consegui a autorização para coleta de dados exigida pelo CEP no dia seguinte em que conheci uma das pessoas responsáveis pelo CEJUSC da Cidade Judiciária.

Como o fluxo de *estagiários* vindos dos cursos de capacitação para *conciliadores* é grande, há uma mesa dentro de cada sala de audiência destinada apenas para eles. Isso ajudou a observação das atividades dentro das salas de audiência, pois pude permanecer dentro da sala sem interferir na dinâmica das atividades. Apesar de eu sempre me apresentar como pesquisadora, fui sendo inserida no campo pelos funcionários como uma *estagiária*. Por um lado, isso me ajudou a acompanhar as audiências e o atendimento do setor, sem maiores constrangimentos. O fato de me sentar à mesa com outros *estagiários*, cuja presença era comum nas salas, fazia com que os funcionários e os cidadãos atendidos não estranhassem tanto a minha

presença ali. Antes do início de cada audiência, os *conciliadores* costumam explicar que há *estagiários* na sala e perguntar aos cidadãos e *advogados* participantes das audiências se eles concordam com essa presença durante a audiência. Apesar de lhes ser dado a possibilidade de se opor à presença dos *estagiários*, não presenciei sequer um participante que tenha se expressado contra a permanência dessas pessoas na sala.

Dentre os poucos *conciliadores* que esclareceram que na sala havia *estagiários* e uma pesquisadora, nenhum explicou sobre as razões da pesquisa ou se certificou que os participantes entenderam que os dados coletados poderiam fazer parte de uma pesquisa. Como eu tive que pautar minha presença no local baseada nas mesmas regras de convivência e acesso destinadas aos *estagiários*, eu não podia me comunicar com os cidadãos participantes das audiências. Dessa forma, apesar de eu ter me identificado como pesquisadora, senti que muitas vezes esse fato não ficava claro para todos os participantes da audiência. Assim, a grande desvantagem da minha posição em meio aos *estagiários* foi que não pude falar com os cidadãos dentro das salas a respeito da minha intenção de pesquisa. Seja pela não divulgação de nomes e dados pessoais a que tive acesso, seja pelo cuidado em não divulgar detalhes que possam facilitar a identificação de sua identidade ou de seu *processo judicial*, os dados que poderiam identificar os cidadãos em audiência foram omitidos. Em relação aos funcionários e demais pessoas com quem tive contato no campo, ainda que eu tenha esclarecido várias vezes sobre o fato de eu estar ali para coletar dados para uma pesquisa, também optei por manter o nome de todos em sigilo, de maneira que as informações aqui expostas não comprometam suas atividades profissionais.

Ao seguir as regras de convivência e acesso destinadas aos *estagiários*, procurei facilitar a integração com a rotina do local e a construção de confiança com a equipe de funcionários. As regras para *estagiários* incluíam agendar com antecedência as datas que eu pretendia assistir audiências e não utilizar a copa e banheiros do setor. Uma vez dentro das salas de audiência, eu era desautorizada a sair sem a permissão do *escrevente* (mesmo nos intervalos entre audiências), estabelecer contato visual com os usuários, usar celular (mesmo que para anotações) ou conversar com outros *estagiários* (em especial, durante as audiências).

Após cerca de duas semanas de campo, notei que os *conciliadores* e *escreventes* estranhavam o fato de eu não ter um formulário de observação de audiências, tal como os *estagiários*, que sempre tinham um formulário para controlar horas de estágio ou para elaborar

relatórios. Buscando uma melhor integração ao ambiente, passei a utilizar um formulário²⁶ semelhante ao dos *estagiários*, com campos para registrar número do processo, horário de início e término das audiências e resultado da sessão (se houve ou não acordo), além de um campo para assinatura do *conciliador* presente na sala. Buscando tornar o formulário mais convincente, acrescentei o logo da UNICAMP e algumas informações sobre a pesquisa (tal como o protocolo de aprovação do CEP). A apresentação de um formulário pareceu homogeneizar a minha presença no local, suprimindo uma necessidade de formalização das atividades forenses. A partir daí, mesmo me apresentando como pesquisadora, passei a ser vista com menos estranhamento quando estava na mesa.

Ter feito parte do campo jurídico me ajudou com a inserção no campo e com a circulação dentro do fórum. A familiaridade com a linguagem forense, com o comportamento em alguns locais dentro do fórum (tal como a sala de audiência) e a vestimenta utilizada pelos atores (em especial, *advogados* e *juízes*), foram as informações que mais me ajudaram na inserção e circulação no local. Além disso, pude negociar minha identidade ao longo do trabalho de campo, ao passo que ser *advogada*, em alguns momentos, me dava um acesso diferenciado ao campo e, em outros momentos, ser uma pesquisadora na área das ciências sociais me auxiliou a obter informações menos influenciadas pelo tratamento que uma “doutora” *advogada* recebe no interior de um fórum.

Assim, a estratégia de negociar a minha identidade dentro do campo foi utilizada de duas formas. A primeira diz respeito à forma com que me apresentei às pessoas no CEJUSC da Cidade Judiciária. Após o primeiro mês de campo, quando a maioria dos funcionários já me reconhecia como pesquisadora, passei a ser mais questionada por alguns servidores, que estranhavam o meu interesse sobre seu trabalho e as perguntas que eu fazia sobre o que eu observava. Apesar disto não impedir a minha circulação no local, foi frequente o questionamento sobre a minha formação e o meu interesse acadêmico. Na medida do possível, omiti o fato de que sou formada em Direito, para que as informações disponibilizadas nas conversas não fossem pautadas pelo fato de eu supostamente possuir um conhecimento especializado na área jurídica. Dentro de um ambiente judicial, há uma espécie de “cultura” que trata o *advogado* como uma autoridade, como alguém que é “doutor”. Portanto, ser rotulada como *advogada* criaria, em alguns momentos, uma barreira na comunicação. Ao me identificar

²⁶ O modelo do formulário que utilizei encontra-se no Anexo B deste texto.

como “pesquisadora em Ciências Sociais”²⁷, as pessoas pareciam reagir aos meus questionamentos de maneira mais aberta, sem se preocupar com a tecnicidade das informações prestadas e com a possibilidade de eu, como *advogada*, saber mais sobre o assunto. Assim, pude obter explicações mais detalhadas sobre os procedimentos e práticas que eu assistia. Nos momentos em que não tive como omitir que era *advogada*, percebi que o tratamento ao qual eu era submetida mudava: eu passava a ser tratada por “doutora” e a conversa passava a ser mais técnica e menos natural.

Apesar de ter procurado realizar um estranhamento do mundo jurídico, as percepções que apresento nesta pesquisa estão marcadas pela minha própria identidade, que não reflete apenas os meus conhecimentos técnicos e a minha vivência na área jurídica, mas também as minhas marcações sociais como mulher jovem, branca, cisgênera, heterossexual e de classe média. Tentei elucidar os momentos em que senti que essas marcas influenciaram a minha percepção, buscando tornar mais transparente a coleta e interpretação dos dados e também combater o meu olhar inicial (normativo e jurídico) sobre as práticas.

A busca por um estranhamento do campo me trouxe um efeito inesperado. Ao passo que pude mergulhar na observação do universo das discussões sem ser notada, essa imersão trouxe uma incômoda exposição à realidade vivenciada pelos cidadãos que buscam o sistema de justiça. Quanto mais eu me acostumava com a posição de pesquisadora e me despia do olhar de *advogada*, mais eu me afetava pelos conflitos e violações de direitos expostos pelas práticas forenses e nas falhas da prestação do serviço público com as quais eu ia me deparando. Após um mês de trabalho de campo, eu comecei a ter dificuldade em escrever os diários de campo, pois repassar as anotações em casa significava reviver todos os detalhes do dia, inclusive os que mais haviam me afetado negativamente. Ao perceber isso, parei uma semana de ir ao fórum para reavaliar a estratégia e colocar minhas anotações em dia. A partir daí, passei a repassar os diários de campo apenas com as informações mais relevantes anotadas em campo, deixando as notas sobre as percepções e reflexões analíticas para cada quinzena. Isso me ajudou a continuar o campo sem ficar emocionalmente abalada com a pesquisa.

Dentre as formas de registro das observações em campo, a principal foi a anotação imediata em cadernos, já que era possível anotar à mão e o uso de celulares era vetado dentro

²⁷ As primeiras vezes que adotei essa estratégia, disse que eu era estudante de Ciência Política. Talvez por desconhecer o que um cientista político faz, as pessoas tendiam a comentar notícias recentes sobre a política brasileira, ou fazer piada com a ideia de que eu era uma “política”. Numa tentativa de evitar que as pessoas estranhassem minha área de atuação e, como consequência, me estranhassem, adotei o rótulo de “Ciências Sociais”, que não estimulava estranhamentos sobre minha atuação profissional.

das salas de audiência. Nas vezes em que circulei para observar o fórum ou a sala de espera do CEJUSC, o bloco de notas do celular se mostrou mais discreto e menos incomodo para as pessoas que estavam ao meu redor. Para a organização do material de campo, contei com a ajuda do programa Atlas.ti, que me auxiliou na codificação de informações sobre os capítulos e no manejo do volume grande de materiais e páginas de caderno de campo. Também utilizei o aplicativo LegalNote para acompanhar alguns *processos judiciais*, de maneira que eu pudesse acessar informações públicas e despachos do Diário Oficial da União.

Por fim, uma última situação influenciou na coleta e interpretação dos dados de campo. Pouco antes de iniciar a observação participante, a unidade da Justiça Federal localizada na cidade de Campinas abriu um edital para uma turma presencial do curso gratuito de capacitação para *conciliadores*. Como cursos de capacitação que sejam gratuitos são uma raridade, optei por participar dessa edição do curso para obter a formação de *conciliadora* e, também, entender melhor as exigências institucionais para o exercício da função. Apesar do CEJUSC pesquisado fazer parte da Justiça Estadual e do curso de capacitação ser ministrado pela Justiça Federal²⁸, os *conciliadores* formados são integrados ao Cadastro Nacional de Conciliadores e possuem habilitação para atuar na Justiça Estadual também. Isso me fez concluir que participar do curso seria uma oportunidade para entrar em contato com as diretrizes da política de conciliação na visão de instrutores escolhidos por um tribunal para ministrar uma capacitação. De fato, o curso me ajudou a entender melhor a política pública, além de me trazer uma nova perspectiva sobre o campo – a difícil tarefa de estar em uma mesa como *conciliadora*.

O edital do curso de capacitação da Justiça Federal foi aberto para qualquer candidato, independente da formação acadêmica ou profissão, sendo exigida apenas a formação universitária. O curso foi gratuito, porém todos os candidatos tiveram que se comprometer a fazer o tempo de estágio apenas no setor de conciliação da Justiça Federal, nos 12 meses subsequentes ao curso. Em caso de não cumprimento das horas de estágio exigidas no edital, uma multa de R\$ 1.000,00 pode ser cobrada dos candidatos. Esse foi o primeiro edital que previa essa multa. Aparentemente, os candidatos assistiam ao curso teórico e não cumpriam todas as horas de estágio. A consequência disso para mim foi de que, ao mesmo tempo em que

²⁸ Cabe esclarecer que o Poder Judiciário está organizado conforme a divisão da competência entre os órgãos que o integram nos âmbitos estadual e federal. 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. A Justiça Federal, comum ou especializada, é composta pelas Justiças do Trabalho, Eleitoral e Militar. À Justiça Estadual cabe o julgamento das ações não compreendidas na competência da Justiça Federal. Os Estados também têm sua Justiça Militar, cuja função é julgar os crimes próprios cometidos pelos policiais militares (Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, 2010).

acompanhei as primeiras audiências na Justiça Estadual, também participei das aulas teóricas e assisti as primeiras audiências com uma *estagiária* “de verdade” no CEJUSC da Justiça Federal. Por falta de tempo hábil para tratar o assunto na dissertação de mestrado, não incluírei minhas percepções acerca do curso ou do estágio nesse texto. Entretanto, é importante ressaltar que o meu olhar para o campo e para as informações institucionais com que fui tendo contato foram informados também por essa experiência como aspirante a *conciliadora*.

2 Do centro ao norte: acessando o espaço judicial da Cidade Judiciária

Imaginemos por instantes um espectador que vem assistir pela primeira vez uma audiência. O que é que o impressionaria mais? O direito, o processo, as togas, todo aquele ambiente da sala de audiências ou a linguagem empregue? Ficará mais surpreendido com o estranho espetáculo que se desenrola perante ele do que com a discussão jurídica em si (Garapon, 1997).

A narrativa apresentada nesse capítulo tem como pano de fundo os itinerários que os cidadãos percorrem quando procuram o CEJUSC na Cidade Judiciária. Ao descrever o percurso e o ambiente desde a entrada do fórum até a sala de audiência do CEJUSC, minha intenção foi olhar para o acesso ao Judiciário para além das práticas e interações, considerando a experiência proporcionada pelo *espaço judicial*. Essa escolha é baseada em duas perspectivas: a de que a justiça informal não escapa ao *ritual judicial* típico da justiça formal tradicional (Garapon, 1997) e a de que o *espaço construído* comunica valores criados coletivamente e/ou institucionalmente (Yanow, 2006).

O *processo judicial* é, inicialmente, um ritual (Garapon, 1997, p. 25). Um repertório de gestos, palavras, fórmulas e discursos, de tempos locais consagrados, destinados a dar expressão ao conflito sem pôr em perigo a ordem e a sobrevivência do grupo. Organizado em torno de um palco, tal como qualquer outra representação, o primeiro gesto da justiça consiste em delimitar um lugar, circunscrever um espaço propício à sua realização. O *espaço judiciário* é uma espécie de mundo temporário no centro do mundo habitual, especialmente construído com vista às funções nele exercida (Garapon, 1997, p. 34).

Nem todos experimentam da mesma forma o *espaço judiciário*, sendo que passar por tal local não deixa ninguém indiferente, tão significativo é o ritual de passagem. O mesmo itinerário, quando percorrido por qualquer indivíduo, não tem totalmente o mesmo valor. Através de sua arquitetura, seus ritos e seus símbolos, o *espaço judicial* exerce um efeito inibidor que induz a submissão à instituição. Ao atenuar a personalidade exterior das pessoas ingressantes, essa inibição atinge o seu ápice na sala de audiências. O *espaço judiciário* e sua hierarquização estão na origem de uma miríade de pequenas transgressões da audiência, que têm como efeito a culpabilização do arguido. O controle direto dos funcionários da justiça apenas reforça a sujeição dos cidadãos às regras judiciais. A escolha dos funcionários guia o jurisdicionando pelas regras do ritual, não através de ordens, mas de conselhos, “indicações confidenciais” e orientações (Garapon, 1997, p. 48-50).

Mas como captar os sentidos do *espaço judicial* se eles podem variar de indivíduo para indivíduo? Para enfrentar esse desafio, utilizo como referência Yanow (2006, p. 350 e ss), que

afirma que o estudo de “práticas”, tal como a implementação de políticas públicas e a realização de audiências judiciais, precisa olhar para além da linguagem falada para entender os significados envolvidos.²⁹ Assim, a autora desenvolve a ideia de *espaço construído* como cenário de ação, que engloba a análise de móveis, decoração, paisagismo e outros objetos relacionados ao ambiente, bem como a forma pela qual as pessoas utilizam esses artefatos e negociam seus significados dentro da comunidade que os interpreta.³⁰ Para acessar esses significados, o pesquisador precisa identificar o caráter, a "sensação" do espaço e dos artefatos presentes nas práticas, indagando sua significância no contexto das partes interessadas.³¹

Como os sentidos de um *espaço construído* não podem ser apreendidos da mesma maneira que se capta os sentidos de um objeto comum, o pesquisador precisa de um “movimento intencional” na direção do significado que outras pessoas dão ao que se observa (Yanow, 2006, p. 352). Em razão do caráter tridimensional do espaço, o movimento em busca de sentidos exige que o espaço construído seja experimentado pelo corpo. Assim, entender os significados atribuídos por outros seres humanos exige um esforço de projeção da própria experiência do pesquisador no espaço.³² Tendo isso em mente, aliei o esforço etnográfico de observar a minha própria corporalidade no campo com o esforço de projetar algumas das possibilidades de acesso ao CEJUSC, para então pensar o *espaço judicial* a partir das diversas experiências de acesso que o ambiente poderia proporcionar.

2.1 Cidade Judiciária: o foro central

Em 2017, o município de Campinas teve sua população estimada em 1.182.429 pessoas, distribuídas por uma área geográfica de 794,571 km² (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2017). No último censo do IBGE, em 2010, a cidade foi considerada a terceira mais

²⁹ No original: “In contexts of ‘doing’, **such as policy implementation, court hearings**, or parliamentary debates, language rarely works alone to communicate meaning. Research in nonverbal communication suggests that words convey as little as 7 percent of the meaning in an interpersonal exchange” (Yanow, 2006, p. 352, grifo meu).

³⁰ No original: “Studying built spaces as settings for action may also include analyzing their furnishings, decor, landscaping, and other space-related artifacts, as well as the uses people put them to and how ‘users’ negotiate spatial meanings” (Yanow, p. 352).

³¹ No original: “To access such meanings, the researcher seeks to identify the character, the ‘feel’, of the space and artifacts commonly used in that situation, event, or practice, inquiring into their significance in context-specific terms to situational members and/or other situation- or setting-relevant audiences or stakeholders” (Yanow, p. 352).

³² No original: “Meaning cannot merely be perceived and grasped. Inquiry constitutes an intentional “reaching” for the other’s meaning. This has a particular aspect in space analysis: Because of its three-dimensional character and because space is experienced bodily, the intentional effort to understand what it means to another entails a projective imagining that draws on the researcher’s own experience of the space” (Yanow, 2006, p. 352).

populosa do Estado de São Paulo e a décima-quarta do país.³³ Mesmo contando com uma população considerável, a cidade de Campinas tem apenas com duas unidades forenses da Justiça Estadual de primeira instância³⁴: a Cidade Judiciária, foro central localizado na região norte do município, e o Foro Regional da Vila Mimosa, localizado na região oeste.

Enquanto o foro regional atende uma parcela dos bairros localizados na região oeste e sul da cidade, o foro central atende os moradores dos demais bairros e regiões do município. Apesar dessa regra de divisão territorial, a divisão por bairros não funciona para todos os tipos de *processos judiciais*. O foro regional, por exemplo, possui varas mistas que atendem apenas processo de primeiro grau na área cível e criminal. Outros assuntos, como questões sobre execução de pena, dívidas com a Fazenda Pública ou questões de infância e juventude, precisam ser levados a outros foros. Isso acontece porque, além do critério territorial, a legislação separa a competência das varas também por assunto. É assim que, independente do lugar em que a pessoa more ou o local onde o fato a ser levado à justiça acontece, assuntos que digam respeito às varas de execução criminal, de execução fiscal, de Juizados Especiais cíveis e criminais, de infância e juventude e, em processo de instalação³⁵, de violência doméstica e familiar contra a mulher, precisam ser tratados na Cidade Judiciária.

A palavra “central”, utilizada para denominar a Cidade Judiciária, parece remeter ao fato da unidade possuir maior quantidade de serviços para o atendimento à população do que o foro regional. A sua localização no mapa de Campinas, no entanto, nada tem de “central”. Localizado em um bairro ao norte do município, o fórum central fica próximo de duas das principais rodovias que permitem o acesso a várias regiões de Campinas (Rodovias D. Pedro I e Anhanguera). Para quem mora nos bairros que circundam essas rodovias, chegar a este fórum é mais fácil. Em relação ao centro da cidade, a chegada também não é difícil: há muitas avenidas que facilitam o acesso ao local. A tarefa começa a ficar mais complicada quando se pretende chegar à Cidade Judiciária a partir dos bairros localizados na região sul, em especial se o meio de transporte utilizado for um ônibus público.

³³ O censo de 2010 organizado pelo IBGE indicou que, dentre os 645 municípios paulistas, o mais populoso é São Paulo (11.253.503), seguido de Guarulhos (1.221.979) e Campinas (1.080.113) (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2017).

³⁴ Os juízos de primeira instância são onde se iniciam, na maioria das vezes, as ações judiciais estaduais e federais (comuns e especializadas). Compreende os juízes estaduais, os federais e os da justiça especializada (juízes do trabalho, eleitorais e militares) (Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, 2010).

³⁵ Prefeitura discute com TJ Vara Especializada em Violência Doméstica. Disponível em: <<http://www.campinas.sp.gov.br/noticias-integra.php?id=32088>>. Acesso em: 1 jan. 2018.

Considerando que a tarifa do transporte coletivo de Campinas é atualmente a mais cara entre as dez cidades mais populosas do estado de São Paulo (Jornal da EPTV, 2018), o custo do trajeto parece ser o primeiro obstáculo de acesso. Outro fator importante é que grande parte da população de baixa renda da Região Metropolitana de Campinas - RMC se encontra na região sul do município campineiro (Cunha e Falcão, 2017, p. 10). Segundo um levantamento de 2014 da Prefeitura Municipal de Campinas, o equivalente a 48,62% de toda a demanda por ônibus na cidade é proveniente dos distritos de Ouro Verde e Campo Grande, que englobam boa parte dos bairros ao sul da cidade. Apesar de reconhecer a demanda, a própria Prefeitura admite que a quantidade de linhas de ônibus não é proporcional ao volume de usuários (Polycarpo, 2014). A área sul também abriga a maior parte das ocupações irregulares por moradia e quase a metade dos beneficiários do Bolsa Família do município (Polycarpo, 2014). Em contrapartida, a região norte conglomerava os bairros onde a maior parte da população de alta renda da RMC possui residência, fazendo parte da chamada “cordilheira da riqueza” acima da Rodovia Anhanguera (Cunha e Falcão, 2017, p. 36).³⁶

A localização do prédio parece afetar não apenas os cidadãos que pretendam acessá-lo por meio do transporte público, mas também os *advogados*. Estes, porém, contam com uma opção a mais de transporte que os demais públicos. A subseção da OAB financia uma linha exclusiva para os profissionais da área, que podem utilizar o transporte para se locomover entre os diversos *espaços judiciais* localizados na região norte de Campinas³⁷. O itinerário da linha conecta o centro com o norte da cidade em vários horários do dia, sendo muito utilizado e elogiado pela categoria. Para utilizar a linha, basta apresentar a *carteirinha da OAB*, que é o cartão que comprova a inscrição dos *advogados* no órgão, para ter acesso a uma viagem confortável em um micro-ônibus privado.

Nas primeiras vezes em que visitei um fórum na cidade, eu ainda era menina. Até minha adolescência, minha mãe trabalhava no então foro central, o que me fez frequentar um *espaço*

³⁶ A Rodovia Anhanguera é apontada como uma espécie de “divisor de águas” em relação à concentração de renda na RMC. De um lado da rodovia, fica a denominada “cordilheira da riqueza”, onde está concentrada a maior parte da população de alta renda da RMC, com setores que registram quase 90% dos responsáveis pelo domicílio com rendimento superior a 10 salários mínimos. Deste lado, encontram-se as cidades de Valinhos e Vinhedo, além dos bairros ao norte e nordeste de Campinas, que compreendem a região dos distritos de Sousas e Barão Geraldo, os bairros Cambuí e Taquaral, e os bairros conectados pela Rodovia D. Pedro I, como é o caso do Jardim Santana (onde fica a Cidade Judiciária). Já do outro lado da rodovia, denominado “cordilheira da pobreza”, a proporção dos responsáveis com maiores rendimentos não ultrapassa os 5%. Deste lado, ficam os bairros da parte sudoeste de Campinas (DICs, Vida Nova, Parque Oziel, Campo Belo e a região dos distritos de Campo Grande e Ouro Verde), além das cidades de Monte Mor, Hortolândia e Sumaré (Cunha e Falcão, 2017, p. 36).

³⁷ Além da Cidade Judiciária, os prédios da justiça de primeira instância trabalhista e do Juizado Especial Federal também estão situados na área norte da cidade.

judicial antes mesmo de entender o que ali acontecia. Foi assim que, ainda na década de 1990, conheci o Palácio da Justiça, o prédio que abrigava o primeiro foro central de Campinas. O nome de “palácio” faz jus à imponência: construído bem no centro da cidade, no meio de uma praça que abriga toda uma quadra, as amplas escadarias que conduzem à entrada principal são visualizadas de longe e dão acesso ao prédio. De acordo com o processo de tombamento do prédio, construído propositalmente em nível mais alto que a rua, a elevação e o recuo em relação aos demais edifícios circundantes foi planejada para conferir um “aspecto grandioso” (Conhecimentos Associados Ltda., 2015). Tal como apontado por Garapon (1997, p. 35), a porta de um “palácio da justiça” nunca se encontra ao mesmo nível da rua. As escadarias majestosas evocam a ideia de uma ascensão espiritual, que remete à separação do espaço judiciário do mundo habitual.

As paredes do Palácio da Justiça campineiro exaltam um mármore cinza escuro, cuidadosamente combinado com as esquadrias de ferro que formam desenhos geométricos simétricos nas portas de acesso e laterais. Na entrada principal do prédio construído especificamente para abrigar o fórum da cidade, duas estátuas de bronze cobrem toda a extensão dos dois lados da porta do edifício e seus 5 pavimentos. Uma das estátuas representa a deusa da justiça Têmis. Para Garapon (1997, p. 31), a representação da justiça sob a forma de uma mulher com os olhos vendados, transportando numa mão uma espada e na outra uma balança, representa a sacralização da “virtude da justiça”, que simboliza um sagrado tipicamente judiciário.

Em 1942, ano da inauguração do Palácio da Justiça, Campinas era uma cidade importante no cenário político paulista. Misturado ao fluxo centenário de comércio e aos primeiros sobrados da cidade, o acabamento luxuoso do Palácio da Justiça, inspirado no estilo Art Déco, fez parte de um projeto arquitetônico que pretendia modelar “uma nova cidade, a Campinas do Amanhã, que possa abrir aos visitantes os solares da hospitalidade, pelas portas largas e bem traçadas avenidas, cheias de ar, de luz, de elegantes prédios e bons edifícios públicos” (Conhecimentos Associados Ltda., 2015).

Com a implantação de uma grande malha viária e o início da verticalização da cidade, o “Plano de Melhoramentos Urbanos de Campinas”, sob responsabilidade do engenheiro Prestes Maia, modificou a geografia e a produção do espaço urbano da cidade (Morcillo, 2013). Ainda que esses investimentos tenham trazido grandes recursos para o setor da indústria, ele também significou a expulsão da população mais pobre para as áreas periféricas à margem da recém-criada Rodovia Anhanguera. Com o passar do tempo, a segregação do espaço criou um crescimento desordenado da cidade, que acabou afetando a região central. Atualmente, a

formalidade dos prédios suntuosos da década de 1950, contrastam com o caráter mais “popular” típico dos centros de grandes metrópoles.

A grandiosidade do antigo primeiro prédio da justiça não acompanhou o crescimento da cidade, que com o passar do tempo começou a demandar uma quantidade de processos muito maior do que a comportada pelo edifício. Após cerca de 60 anos abrigando a justiça de 1º grau na cidade, o espaço foi se tornando pequeno. Minha mãe se aposentou um ano antes da mudança para a Cidade Judiciária, atual sede do foro central da cidade. Ela conta que a estrutura interna era pequena para o número de processos (todos físicos, até então) e para o aumento do público. Eu mesma me recordo, por exemplo, da sala do distribuidor cível e criminal, onde minha mãe atuava, como um lugar abarrotado de pastas e arquivos, organizados em pilhas em cima de mesas, de armários e de onde mais coubesse. Havia pilhas que chegavam quase até o teto.

Segundo o relato de um deputado estadual de então, feito em 2001 e disponível na página eletrônica da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, a falta de espaço era apontada como um dos principais motivos para a mudança de endereço (Prado, 2001). Novas varas foram aprovadas para serem abertas na cidade, porém não havia espaço livre para manejar a efetivação dos cartórios. A criação da Cidade Judiciária, segundo o deputado estadual, foi impulsionada pela união de alguns *juízes* da comarca e lideranças pertencentes a classe de *advogados* e políticos. O governador da época, Geraldo Alckmin, também se manifestou a respeito, dizendo que o Palácio da Justiça teria ficado “pequeno e muito difícil para a instalação das Varas já criadas” e que a ideia de utilizar um imóvel já existente teria sido das “lideranças de Campinas” (Vaquero e Júnior, 2003). Foi assim que um imóvel pertencente ao Departamento de Estradas e Rodagens teria sido cogitado para sediar o foro central.

Para adaptar sua estrutura às atividades da justiça, o imóvel passou por diversas reformas, que incluíram a construção de uma nova ala. Nas palavras do governador, a Cidade Judiciária seria “uma verdadeira cidade de princípios” que traria “a verdadeira paz aos moradores de Campinas” (Vaquero e Júnior, 2003). Ainda segundo Alckmin, a Cidade Judiciária de Campinas seria, na época, a maior obra forense do Estado de São Paulo. O espaço inaugurado seria duas vezes maior que o Palácio da Justiça campineiro, contando com 130 mil metros quadrados e 17 mil metros quadrados de área construída no momento de sua inauguração (Vaquero e Júnior, 2003). O termo “cidade” no batismo do local parece indicar a variedade nos serviços públicos prestados: as adaptações também contemplaram uma sede para o Ministério

Público, um espaço para a Defensoria Estadual³⁸ e uma agência do Banco do Brasil, além de uma ampla área destinada à construção da subseção da OAB.

Em 2003, a Cidade Judiciária foi inaugurada, mas ainda passariam 2 anos até que as instalações estivessem abertas ao público. Assim, em 2005 o foro central deixou de ser central e passou a funcionar na parte norte da cidade, no Jardim Santana, a cerca de 8 quilômetros do centro. No item seguinte, falarei sobre as regras de entrada e as interações que elas criam.

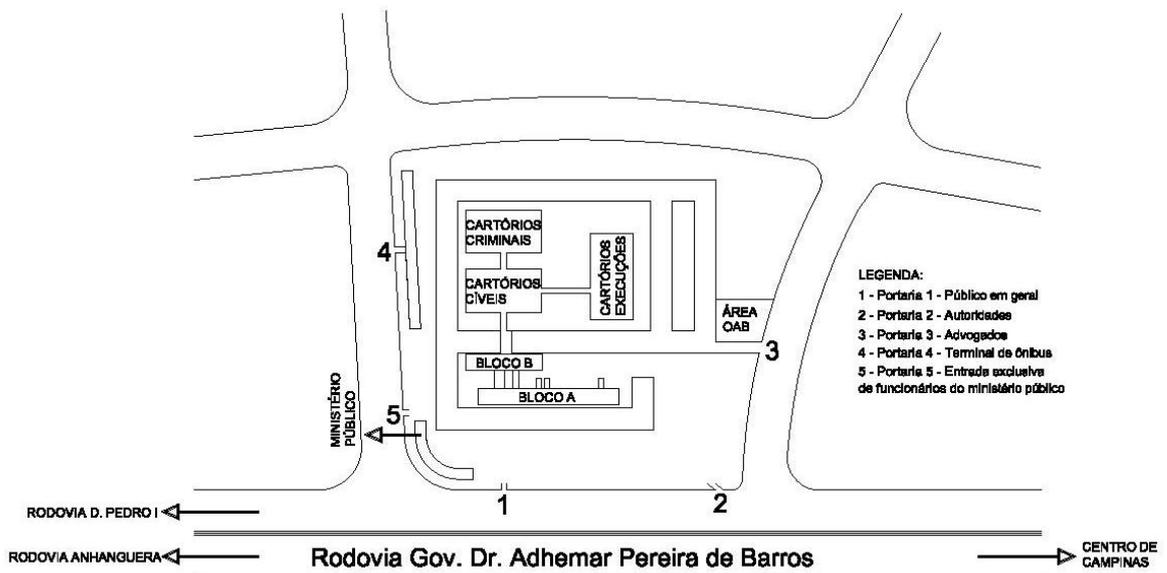
2.2 As portas de entrada

Na esquina do fórum, quem vem de carro é guiado por uma grande placa de sinalização, que indica as portarias de entradas da Cidade Judiciária. As setas na placa indicam a direção para a “Portaria I - Público”, “Portaria II – Autoridades”, “Portaria III – Advogados”. Há ainda uma última portaria, de número IV, que dá acesso a um pequeno terminal de ônibus municipal, mas ela não aparece nesta placa. A Figura 2 indica a localização das quatro portarias, que dão acesso aos prédios dentro da Cidade Judiciária.

A Portaria I fica na rua que serve de endereço oficial para o fórum. Essa é a entrada considerada principal, já que a maioria das pessoas que acessam o lugar entram por ali. O *público em geral*, que dá nome à entrada, compreende as pessoas comuns que comparecem à Cidade Judiciária, seja na condição de autor ou réu, seja para simples obtenção de informações acerca de algum serviço prestado no local, ou mesmo na condição de acompanhante ou familiar destes. Apesar dessa separação, essa entrada também recebe outras pessoas, como *advogados*, *escreventes* e *estagiários*. Voltarei nesses outros três públicos em breve. Antes disso, farei uma descrição física da Portaria I, na intenção de apresentar o fórum e possibilitar a comparação do acesso das outras entradas.

³⁸ Neste trabalho, utilizo o termo “Defensoria Estadual” para me referir à Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Figura 2 – Mapa da Cidade Judiciária



Fonte: Imagens do Google Maps e observação direta ao local feita pela autora.

Nota: Planta baixa elaborada pelo engenheiro civil Henrique Pellegrini Garcia, 2018; sem escala.

A entrada principal é modesta, construída em alvenaria, com tijolos à amostra nas paredes externas e paredes lisas na parte de dentro. Pequena, quente e um tanto quanto inóspita, é assim que eu me lembro da cabine de entrada da Portaria I. Para um período curto de tempo, a cabine é suportável. Para um período mais longo, já nem tanto. Comportando poucas pessoas, o *público em geral* que é atendido em alguns horários é frequentemente maior do que o número de bancos disponibilizados para aguardar a liberação de entrada. Dentro dela, há cinco bancos largos de madeira que funcionam como uma sala de espera. Dois banheiros também estão disponíveis ao público, apesar de haver certa dificuldade em usá-los: ora estão trancados, ora estão “em manutenção”. O espaço também conta com um bebedouro elétrico, que geralmente funciona. Janelas de vidro iluminam bem o local e ajudam na circulação do ar. Apesar do principal motivo para a mudança da Cidade Judiciária ter sido o aumento de público, a estrutura da Portaria I parece ter sido pouco adaptada para receber um grande público.

Olhando para essa entrada, é possível perceber que a monumentalidade anterior do Palácio da Justiça que abrigava o foro central não está presente. Essa mudança de estilo arquitetônico, contudo, parece seguir uma tendência histórica que fez com que os palácios da justiça deixassem de ser figurativos. Tal como apontado por Garapon (1997, p. 32), o simbolismo judiciário vai da riqueza do sentido ao seu enfraquecimento, da abundância das imagens à sua rarefação. Os palácios atuais são tão abstratos quanto o *processo judicial*, que

se define como uma forma socialmente neutra, pronta a acolher uma qualquer petição e a ouvir um qualquer discurso. A imparcialidade da justiça apoia-se na impessoalidade desse simbolismo.

A pouca estrutura da Portaria I para receber o público pode passar despercebida por aqueles que chegam na Cidade Judiciária próximo das 9 horas da manhã, horário em que o fórum está para abrir. Apesar de ser início de expediente, neste horário não é permitida a entrada do *público*, exceto se for apresentada uma justificativa. Ao longo da manhã, esse público vai chegando, ora por ter se adiantado intencionalmente, ora por ignorar o horário de liberação para pessoas comuns. Já próximo das 12:30, horário em que a entrada do *público* é liberada, algumas pessoas se acumulam dentro da cabine, sentadas ou em pé, enquanto outras se distribuem ao longo do estacionamento externo, disputando os poucos espaços à sombra dos galhos das árvores que ficam no interior do prédio, perto do alambrado. Às 12:30, a cena impressiona: as escadas que conduzem ao interior do complexo são tomadas pela multidão, que já aparenta cansaço antes mesmo de entrar nas dependências do fórum.

O estacionamento em frente à Portaria I, aberto ao *público em geral*, é pouco utilizado na parte da manhã, sendo mais utilizado após às 12:00. Algumas vezes em que cheguei mais tarde no local, vi quase todas as vagas ocupadas, mas não cheguei a ver lotado, o que parece indicar que muito das pessoas que vem ao fórum usam o transporte público. Após às 12:30, uma parte do estacionamento interno também é liberado para o público.

Dentro da Portaria I, há uma pequena cabine com vidros, que permanecem abertos para permitir que funcionários conduzam o atendimento ao público. Os funcionários que ficam na entrada são terceirizados e fazem parte da equipe de segurança armada do prédio, composta por homens e mulheres. Os *seguranças* ou os *guardas*, como são conhecidos, podem ser vistos em praticamente todos os espaços de atendimento do fórum. São eles os responsáveis pelo atendimento em todas as portarias e nos balcões de informação dentro do fórum³⁹. Com uma costumeira cordialidade, eles demonstram saber do funcionamento e os procedimentos de muitos, se não de todos, os setores internos da Cidade Judiciária. O bom atendimento prestado pela equipe da segurança acaba disfarçando o fato de que a Cidade Judiciária lembra um forte armado. Só se entra com identificação, a ser conferida por pessoas armadas e treinadas para garantir a segurança do local.

³⁹ É o caso do Cejusc, como melhor explicarei no item 2.4.

A Portaria I também conta com a circulação de *funcionários do fórum*, que compreendem não apenas os *escreventes*, que são os servidores públicos concursados, mas também *estagiários* de Direito, *menores aprendizes*⁴⁰ e funcionários terceirizados da área de segurança e faxina. Os *funcionários do fórum* são identificados por crachá, que ao ser mostrado de longe para o *segurança* já permite sua entrada. Ao entrar, eles costumam seguir apressados pela porta de vidro fumê que separa a cabine da Portaria I das escadarias que dão acesso aos prédios da Cidade Judiciária. Alguns deles são jovens, com rostos de adolescente, talvez jovens aprendizes. É possível ver também algumas mulheres jovens, com aparência de 20 e poucos anos. Algumas mulheres e homens, mais velhos, chegam demonstrando mais intimidade com o funcionário da portaria, chamando-o pelo nome. Parece que trabalham há mais tempo ali.

Do lado de fora da portaria há um portão eletrônico, que é controlado pelo mesmo *segurança* que atende as pessoas na Portaria I. Esse portão é destinado a carros oficiais e de pessoas consideradas *autoridades*. O *segurança*, que geralmente está sozinho, se desdobra para atender as pessoas que chegam. Ao mesmo tempo em que maneja a abertura do portão para as *autoridades*, que por vezes demonstram pouca paciência com a demora do funcionário atarefado, ele controla a prestação de informações ao público que vai chegando do outro lado da cabine. De dentro da Portaria I, é possível ver algumas vagas especiais, destinadas a *juízes* e carros de polícia. Ao longo do alambrado que percorre essa entrada da Cidade Judiciária, essas vagas especiais cruzam com as vagas para pessoas “comuns”, do *público em geral*. O alambrado e a liberação especial do *segurança* definem, desde logo, quem é pessoa com acesso livre, e quem é a pessoa que precisa aguardar. É em meio a portões abertos e cumprimentos a *funcionários* que o *segurança* atende o *público em geral*.

Apesar de *autoridades* e *funcionários* também ingressarem pela Portaria I, são as pessoas pertencentes ao *público em geral* que precisam seguir uma série de regras para ingressar nas dependências do prédio público. Para explicar essas restrições, farei uma descrição do atendimento por mim recebido e as instruções por escrito que são colocadas na Portaria I.

Numa manhã, cheguei à Portaria I próximo das 9 horas. Entrando na cabine, me dirijo ao *segurança*, digo que sou *estagiária* de conciliação⁴¹ e que estou ali para assistir a audiências no CEJUSC. O *segurança*, que é negro e tem cerca de 50 anos, consulta alguns papéis, que

⁴⁰ *Menor aprendiz* é o jovem trabalhador de quatorze a dezoito anos que, dentro da Cidade Judiciária, atua em atividades administrativas de auxílio às funções reservadas aos *escreventes*.

⁴¹ Todos no CEJUSC sabiam que eu era pesquisadora, mas como eu seguia o procedimento destinado aos *estagiários* dos cursos de capacitação de conciliadores, era assim que eu me apresentava na entrada do fórum, quando necessário.

indicam a existência de audiências no CEJUSC para aquele dia. Ele me diz então que eu posso entrar a partir das 9 horas, mas que a primeira audiência só começa às 9:15. Na sequência, ele explica que, para liberar a minha entrada, eu teria que apresentar a *carteirinha da OAB*, que me identificaria como *advogada*, ou a *carta convite*, que comprovaria que sou parte em uma audiência. Caso eu não tivesse nenhum dos dois documentos, ele poderia me liberar se a coordenação do CEJUSC confirmasse que eu estava liberada para entrar como *estagiária*. Para agilizar a entrada e não acionar a coordenação do CEJUSC desnecessariamente, acabei entrando com a *carteirinha da OAB*. Entretanto, me perguntei como os demais *estagiários* faziam para entrar, já que para ser *conciliador* não é necessário ser *advogado*. Posteriormente, soube que a grande maioria dos *estagiários* eram também *advogados* ou estudantes de Direito, que também possuem a *carteirinha da OAB*⁴². Isso também parece explicar porque o segurança me deu como primeira opção a apresentação do documento.

A cabine da Portaria I possui vários avisos expostos em sua porta de vidro, direcionados ao *público em geral*. O que ganha maior destaque indica, em uma placa de acrílico preta com escritos em dourado, o horário de atendimento da “Cidade Judiciária de Campinas”. “Ao público”, das 12:30 às 19:00, e “aos advogados e estagiários”, das 9:00 às 19:00. O impresso em cima da placa de acrílico, contendo o logo do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo – TJSP, indica a proibição⁴³ da entrada de armas de fogo e do uso de capacete ou objetos que dificultem a identificação. O aviso localizado à esquerda da placa de acrílico trata sobre as medidas de segurança e acesso ao prédio recomendadas pelo TJSP⁴⁴. Um terceiro impresso, amarelado pela ação do tempo e remendado com fita adesiva, traz informações sobre o atendimento da Defensoria Estadual. O papel indica, numa linguagem pouco usual, quais serviços ainda estão disponíveis na sala da Defensoria dentro da Cidade Judiciária, além dos assuntos que são tratados no prédio do órgão, inaugurado no bairro vizinho em 2014. Até a inauguração do novo prédio, os *defensores públicos* atuavam em um prédio dentro da Cidade Judiciária, que atualmente abriga a sede do Ministério Público estadual. Enquanto o novo prédio da Defensoria Estadual, localizado a cerca de 25 minutos a pé da Cidade Judiciária, ficou responsável pelos atendimentos agendados pelo telefone 0800 do órgão, a sala da Defensoria

⁴² Falarei mais sobre os *estagiários* no item 2.5.

⁴³ A normativa que trata dessa proibição também é indicada no aviso: Portaria nº 9.344/2016 do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

⁴⁴ As normativas de segurança tratadas nesse aviso serão mais exploradas no item 2.1.3, quando discutirei a existência de detectores de metal direcionados ao *público em geral*.

Estadual dentro da Cidade Judiciária atende apenas os assuntos relativos aos processos de execução penal acompanhados pelos *defensores públicos*.

Fora de murais e portas, outro aviso. Destacado em um pedestal próximo da porta de vidro, uma placa indica mais uma restrição de entrada. Em letras maiúsculas, lê-se: “É PROIBIDA A ENTRADA DE PESSOAS COM CALÇÃO, ‘SHORT’, BERMUDÃO, BONÉ E CHAPÉU. (Proc. de Controle Administrativo nº 200910000001233 Conselho Nacional de Justiça)”. Apesar de comum em espaços forenses, esse tipo de proibição não parece se adequar ao clima quente da cidade, tampouco à ideia de que o *público em geral* seria composto por pessoas de diferentes origens, classes sociais e costumes. Contudo, o Conselho Nacional de Justiça já decidiu a respeito da questão, em resposta a um questionamento feito por um *advogado*, inconformado com tal proibição:

Emprestando elementos da história e, especialmente na antropologia, vemos que diversas abordagens sobre a indumentária marcam época nas civilizações, superando uma natural associação do tema vestuário com frivolidade. É comum referir-se a um tempo com base nas vestimentas utilizadas pelas diversas classes sociais (...) **No ambiente forense, entretanto, que resguarda e deve resguardar, as circunstâncias próprias da casa da Justiça, os limites à forma de trajar-se são admitidos.** (Conselho Nacional de Justiça, 2009b, p. grifo meu)

O aviso de restrição às vestimentas apropriadas para o acesso ao local está presente também em outras entradas da Cidade Judiciária e serve de endosso àqueles que são barrados pelos *seguranças* nas portarias do fórum. Em uma ocasião em que compareci ao fórum junto com um amigo, que nunca havia entrado no fórum e, assim, compareceu de bermuda, camiseta e tênis, pude testar a proibição. Neste dia, fui de carro e entrei pela Portaria III, que dá acesso às vagas do estacionamento interno. Ainda dentro do carro, passei por uma das portarias, após às 12:30. Ao me aproximar de um dos *seguranças*, apenas cumprimentei, esperando que ele liberasse minha entrada, já que o horário de atendimento não exigia identificação ou apresentação de documentos. Contudo, ao ver que meu amigo dentro do carro estava de bermuda, recebi a orientação de que ele não poderia entrar. Tentei argumentar, dizendo que não iríamos participar de audiências, mas foi em vão. A pessoa que me acompanhava teve que esperar fora do prédio, de pé, até meu retorno. É assim que as portarias de entrada da Cidade Judiciária lembram as entradas de grandes fábricas e espaços privados, voltadas para o controle e a segurança do patrimônio e pouco receptivas ao conforto no atendimento de visitantes. As “circunstâncias próprias da casa da Justiça” mencionadas na norma remetem à experiência de um mundo separado, temporário, “sempre fechado, como que a convidar-nos a não entrar” (Garapon, 1997, p. 34).

Volto a falar sobre a cabine da Portaria I. Além dos diversos impressos, há ainda um mural de avisos na parede à esquerda da porta, que parece pouco utilizado para tal fim. Nele, há apenas uma folha. Seu conteúdo apresenta o Provimento nº 2.163/2014 do Conselho Superior de Magistratura, que alterou os horários de expediente das unidades cartorárias e administrativas do de primeiro e segundo grau em todo o país. O artigo 3º da norma reitera que o “público em geral será atendido das 12:30 às 19 horas”, tal como indicado na placa de acrílico. Adicionalmente, o artigo indica que o atendimento para aqueles que não estão no *público em geral*, ou seja, os “membros do Ministério Público, defensores públicos, procuradores, *advogados* e *estagiários* inscritos na Ordem dos Advogados do Brasil – OAB será das 9 às 19 horas”. Algo interessante parece ficar implícito em relação à Portaria I, a partir da leitura desse provimento. Se a norma indica como fora do *público em geral* todos esses personagens, por que a placa de acrílico que indica o horário de atendimento fala apenas em “público em geral” e “*advogados* e *estagiários*”? Esse fato indica que pelas portas desta portaria, a pé, não parece ser esperada a entrada de *promotores*, *defensores públicos* e *procuradores*.

Apesar da Portaria I contar com uma entrada destinada a carros oficiais e *autoridades*, esta não é a entrada vista da placa na esquina, que indica que a Portaria II seria destinada a *autoridades*. Como a Portaria II não é aberta para outros públicos, não pude analisar seu funcionamento. Contudo, foi possível observar a interação dessas autoridades a partir da Portaria I, já que nela também há uma entrada específica para essas *autoridades*.

Em relação à Portaria III, que segundo a placa da esquina seria direcionada a *advogados*, é por aqui que se tem acesso às vagas do estacionamento interno reservadas ao *público em geral*. Essa é a entrada que os *advogados* mais acessam, gratuito disponibilizado pela OAB. Apesar do estacionamento interno contornar praticamente todo o complexo de prédios, as vagas são separadas conforme os diferentes públicos que ingressam no local. As poucas vagas cobertas são utilizadas por carros oficiais e por funcionários, que acessam a portaria no horário matutino. Os *escreventes* possuem vagas reservadas no fundo do complexo, próximo dos prédios onde estão localizados a maioria dos cartórios e distribuidores. *Advogados* também possuem vagas próprias, que estão localizadas próximo dos cartórios das varas cíveis e criminais. Numa área mais central do complexo de prédios, que permite acesso ao corredor que liga todos os blocos, estão localizadas as vagas destinadas a *defensores públicos* e outros cargos de prestígio no sistema de justiça. Os *promotores* possuem vagas reservadas próximas do prédio do Ministério Público, que conta também com uma portaria exclusiva. *Juízes* e *policiais* parecem ser os que possuem as vagas mais bem localizadas: próximas do Bloco A, da portaria principal do prédio, com entrada particular e separada da entrada comum às vagas de

estacionamento. Na área mais distante dos blocos ficam as vagas abertas ao *público em geral*, localizadas próximas do muro ao fundo dos prédios.

A última entrada da Cidade Judiciária não está indicada na placa de sinalização que recebe as pessoas de carro. Diferente das demais portarias, a Portaria IV, que dá acesso às pessoas que chegam por uma das linhas que alimentam o pequeno terminal de ônibus, é pouco conhecida por muitos que entram no fórum. Apesar de contar com um balcão de atendimento, poucos são o controle e o atendimento feito ali. Considerando as tantas indicações acerca da segurança do lugar, é de se estranhar que a circulação de pessoas ali não seja feita com mais rigor. Apesar de sempre haver um *segurança* visível pelas redondezas, não há um controle tão rígido das pessoas que entram e saem por essa portaria. Não pude identificar com clareza as razões para essa diferença, já que o público que acessa essa portaria parece ser, em grande parte, o *público em geral* para o qual as regras de segurança e vestimenta são direcionadas. Em comparação aos tantos avisos da Portaria I, apenas um é encontrado. Com o título “ATENDIMENTO CRIMINAL”, informações sobre como acessar a sala da Defensoria Estadual no local indicam que, do público que ali entra, só se esperam os familiares de presos que buscam informações com os defensores que cuidam da execução criminal (único atendimento da Defensoria Estadual prestado no local).

2.3 As dependências internas

Subindo as escadarias após a Portaria I, chega-se ao prédio do Bloco A da Cidade Judiciária. Pouco antes do prédio, uma grande placa de sinalização indica com setas os setores internos e secretarias. As informações da placa estão bem apagadas, o que indica o seu pouco uso no tempo presente. Chegando na porta, outro aviso sobre regras de entrada. Apoiado num pedestal, o aviso informa, mais uma vez, sobre a proibição de bermudas, bonés e similares. Ultrapassada a porta de entrada, somos recebidos por um detector de metais fixo no chão, que cria uma espécie de portal pelo qual todos devem cruzar para chegar até o balcão de informações. Aparentemente, este detector de metais era novo ou estava em manutenção, pois nos dias em que visitei o local, ele estava envolto por uma fita listrada nas cores amarelo e preto, de maneira que as pessoas o contornavam para entrar.⁴⁵

⁴⁵ Meses depois em que estive em campo, fui informada por uma amiga que advoga na cidade de que a entrada principal da Cidade Judiciária passou a contar também com um raio-X para bolsas e mochilas.

É de se considerar que aqueles que trabalham no local possuam melhores acessos e entradas exclusivas, já que o desenvolvimento das atividades forenses depende dessas pessoas. Entretanto, o fato das regras de acesso serem mais rígidas com o *público em geral* faz parte do que Garapon (1997, p. 48-49) chama de “percurso iniciático”:

O acesso ao coração do palácio não é imediato, sendo necessário preparar-se e esperar por tal. Todo este percurso complicado, cheio de pistas falsas e impasses, muitas vezes comparado a um labirinto, dramatiza o espetáculo do Direito. Os pórticos com detectores de metais que se multiplicam nas entradas dos palácios da justiça, não terão eles tomado o lugar desses passos iniciáticos?

A mensagem de Garapon é simples: quando entramos no recinto da justiça, somos iguais; mas uma vez dentro, o *ritual judicial* diferencia a todos. Após o detector de metais, nota-se por que a placa de sinalização lá fora parece não cumprir mais a função de localizar as pessoas que chegam. É pelo atendimento no balcão de informações, logo à frente, que as orientações são obtidas. Os *seguranças*, que mais uma vez são responsáveis pela recepção do público, interpelam a todos que entram com olhar mais solto. Nas primeiras vezes em que visitei o fórum para fazer campo, parei para dizer que ia ao CEJUSC, pois os olhos fixos dos *seguranças* me davam a impressão de que uma nova identificação era necessária. Com o tempo, percebi que o procedimento de receber o público com os olhos buscava encontrar o *público em geral* mais do que fiscalizar todos que entram. Contudo, a vestimenta escura, discreta, e o uniforme típico de segurança (boné, colete, cinturão armado) contribuía para a sensação de estar sendo vigiada e monitorada sempre que entrava, mesmo sabendo onde ia.

O espaço parece ser dividido de maneira que, quem entra pela porta de vidro sem saber para qual lado ir, vá direto ao balcão de informações. O atendimento ao público no balcão de informações é facilitado pela estrutura do local, que conta com marcas coloridas no chão ligando os prédios e blocos do fórum. Todos muito bem informados e com a mesma cortesia e agilidade dos *seguranças* da primeira entrada, a resposta para o “onde fica” algum lugar é rapidamente feita com um “siga as bolas da cor ‘x’ ao lado”. O balcão de informações, além de prestar informações, também controla o acesso aos andares onde ocorrem as audiências de instrução e julgamento das varas cíveis, criminais e dos Juizados Especiais. Possivelmente por dar acesso às salas de audiência, há outro detector de metais ao lado do balcão que, este sim, funciona como “porta” para aqueles que pretendem acessar tais andares. O procedimento de entrada nos andares do Bloco A conta ainda com uma revista de rápida de bolsas e mochilas. No andar das salas onde ocorrem as audiências criminais, há um outro balcão de informações com mais um *segurança*, que confere a sala de audiência que a pessoa pretende ir. No andar

das audiências cíveis e do juizado especial, entretanto, o acesso aos corredores das varas não é controlado.

Quando frequentava o fórum como estudante de Direito, há alguns anos, o espaço em frente ao balcão de informações era mais livre para circulação de pessoas. Atualmente, ele é mais segregado. À esquerda da porta, um bebedouro passa quase despercebido por tapumes de exposições de fotos; no meio do caminho, o detector de metais; e à direita, um tapume esconde uma pequena sala de espera com sofás, revistas e mesas de centro, reservada para aqueles direcionados pelos funcionários do balcão de informações. Comparado com o espaço de espera da Portaria I, essa sala de espera é mais confortável e espaçosa. Entretanto, dentre as poucas pessoas que utilizam o local, sua maioria é de servidores que se sentavam ali para uma pausa, seja em seu horário de almoço, ou para falar rapidamente ao celular. Apenas em uma ocasião, na qual uma audiência criminal estava sendo realizada no andar térreo do Bloco A, percebi que o *público em geral* teria sido orientado para aguardar ali, já que a audiência possuía muitos réus e suas muitas testemunhas não poderiam entrar ao mesmo tempo. Nas demais ocasiões, a sala de espera pareceu pouco utilizada, ainda que muitas pessoas aguardassem na portaria do lado de fora do prédio.

Seguindo pelo corredor à esquerda do balcão de informações, há uma grande maquete da Cidade Judiciária. Na parede atrás dela, a seguinte frase: "As leis não bastam. Os lírios não nascem das leis. - Carlos Drummond de Andrade". O erro na escrita do sobrenome do autor (que conta com duas letras "m" em Drummond) quase passa despercebido, tamanho é o sucesso que a frase faz. Algumas vezes, notei algumas pessoas paradas e conversando sobre ela. Algumas pessoas tiram até fotos, como lembrança⁴⁶. A frase remete à impossibilidade da lei, por si só, trazer frutos, resultados, felicidade. Estes, dependeriam de esforço, não de uma benesse, de um direito nato.

A frase questiona o poder do positivismo das normas legais em alterar a realidade, ela embeleza a parede na qual o nome de *juízes*, desembargadores e políticos envolvidos na criação do fórum estão imortalizadas em duas placas que indicam as datas de inauguração e início do funcionamento da Cidade Judiciária como foro central. Uma interpretação possível é a de que

⁴⁶ Em uma ocasião em que tentei fotografar a maquete, um *segurança* que estava próximo me abordou dizendo que fotos do local não são permitidas. Ainda que nenhum aviso informe essa proibição, o registro fotográfico da maquete, segundo este *segurança*, buscaria garantir a segurança do fórum. Entretanto, essa regra não era seguida por todos os *seguranças*, de maneira que pude notar, posteriormente, outras pessoas fotografando o local.

a frase parece querer dizer que essas pessoas teriam ajudado a criar uma maior possibilidade de se alcançar resultados além da lei.

Contrastando com o cuidado do local onde jaz o nome das autoridades que inauguraram o foro central no local, um velho quadro escrito à mão passa quase despercebido, numa região movimentada à frente, próximo de algumas mesas da lanchonete. Modesto, com cerca de 60 x 60 cm e uma moldura preta, o topo do quadro indica a seguinte frase em letras maiúsculas: “NÓS SOMOS A CIDADE JUDICIÁRIA”. Muitos nomes e sobrenomes completam o quadro, já bastante desbotado e com marcas de umidade. A lista é finalizada com outra frase “Somos feitos da mesma matéria que compõe os sonhos”. A data ao final do documento, 1º de julho de 2005, é a mesma que registra a inauguração do foro central em uma das placas de bronze. Os nomes no quadro indicam, assim, outro grupo que compôs o corpo de pessoas que inauguraram o local: os *escreventes*. Apesar da homenagem, a escolha de materiais mais simples e menos resistentes ao tempo parece indicar, simbolicamente, que essas pessoas seriam menos dignas, segundo os organizadores do fórum, de serem imortalizadas.⁴⁷

A agência do Banco do Brasil, localizada no Bloco B, próximo da entrada do CEJUSC, é um exemplo de assimetria no acesso físico ao espaço. A princípio, a agência é diferente de outras por estar localizada em um fórum, o que faz com que ela receba mais pagamentos de guias judiciais. O atendimento é especializado, também, para os funcionários públicos que trabalham no fórum. Por receberem pelo Banco do Brasil, muitos acabam optando por ter conta na agência. A circulação de funcionários públicos e *advogados*, portanto, é grande e influencia na segmentação do atendimento. Há atendentes para receber apenas o pagamento de guias judiciais, caixas para saque de valores depositados em juízo e para atendimento de clientes não ligados aos assuntos processuais. Assim, o tratamento especial reservado a funcionários públicos por parte dos funcionários do banco reflete, também, as características próprias de uma agência bancária localizada dentro de um tribunal.

Após uma tarde observando audiências, passei na agência para acessar o caixa eletrônico. Me aproximei de uma máquina que parecia estar em manutenção, um *segurança* se aproximou para esclarecer que a máquina estava normal, dizendo: “[a máquina] estava aguardando por você, moça”. Agradei e prossegui ao uso do caixa eletrônico. Quando terminei

⁴⁷ Outros dois poemas são encontrados nos corredores que dão acesso à lanchonete e demais blocos do fórum. Localizado próximo da frase de Drummond está o poema “Credo”, de Paulo Bomfim, uma espécie de “oração” à justiça. O outro poema, no corredor oposto, é “O pão do povo”, de Bertold Brecht.

de usar a máquina, notei um homem de meia idade se aproximando, aparentemente com a mesma dúvida que eu tive sobre o funcionamento regular do caixa eletrônico. Ele me perguntou se eu havia terminado, então respondi com a mesma frase bem-humorada que o *segurança* havia dito para mim: “não, ele estava só aguardando o senhor chegar!”. O homem, de terno e gravata sorriu, agradeceu e seguiu seu caminho. O *segurança*, dando um passo à frente, se aproximar do homem em seu caminho do caixa eletrônico e o cumprimenta, animadamente. Assim que o homem chega ao caixa e vira de costas para nós, o *segurança* cochicha para mim: “ele é **juiz!**”. Na hora, não entendi o porquê do comentário. Segundos depois, percebi que o *segurança* se espantou que eu tinha sido tão espontânea ou tão ausente de formalidades com *um juiz*. De fato, eu não sabia que aquele homem era *juiz*, mas isto não teria me impedido de fazer a brincadeira. Antes de sair do banco, notei o homem conversando com o *segurança*, e fiquei pensando sobre o tratamento diferente que era exigido por parte dos seguranças e demais funcionários em relação aos *juízes*.

Pelos corredores da Cidade Judiciária, esse tipo de tratamento diferencial é comum. Atrás da área de entrada, está localizada a única lanchonete localizada dentro do fórum. Mesmo contando com um menu variado, que abrange cafés, lanches e salgados, bem como refeições e diversas opções de bebidas, a primeira característica que separa as pessoas atendidas pela lanchonete são os preços. Um salgado e um suco natural, por exemplo, saía por volta de R\$ 9,40, no primeiro semestre de 2017, enquanto um prato feito girava em torno de R\$ 17,00. Apesar dos valores estarem abaixo do preço médio⁴⁸ de uma refeição na cidade, isso parece afastar algumas pessoas do local. Mesmo sendo o único espaço alimentício⁴⁹ no local, as pessoas que mais consomem na lanchonete são funcionários ou *advogados*, havendo menor procura por parte do *público em geral*. Alguns funcionários e o *público em geral* costumam utilizar os quiosques em frente à Portaria I, que possuem um preço mais modesto: um pão de queijo e um café saem por cerca de R\$ 3,00. Contudo, esses quiosques não possuem refeições, o que obriga o público a acessar os restaurantes localizados nas quadras ao redor da Cidade Judiciária, que contam com preços mais próximos da média nacional.

⁴⁸ Uma pesquisa Datafolha, encomendada pela Associação das Empresas de Refeição e Alimentação Convênio para o Trabalhador (Assert), apontou que Campinas ficou em 6º lugar no ranking entre cidades com valor de refeição mais caro do Brasil (G1, 2017). Em 2016, o valor médio nos estabelecimentos da cidade foi de R\$ 36. A média nacional ficou em R\$ 32,94.

⁴⁹ A lanchonete disponibiliza um funcionário para circular com um carrinho pelos prédios e blocos da Cidade Judiciária, vendendo alguns produtos prontos para consumo.

2.4 O CEJUSC da Cidade Judiciária

Criado em 2012, a inauguração do CEJUSC da Cidade Judiciária não foi o que inaugurou as práticas de conciliação no local. Desde 2005, o fórum já contava com um setor de conciliação e mediação. Um trabalho apresentado pelo setor ao Grupo de Comitê Gestor do Movimento pela Conciliação, do CNJ, para concorrer ao “I Prêmio Conciliar é Legal” auxiliou a levantar esse histórico (Regis, 2010).

O Setor de Conciliação e Mediação de Campinas – SCMC, denominação anterior do setor, foi inaugurado em 27 de julho de 2005, por um *juiz* e uma *juíza* responsáveis por duas varas cíveis do fórum. O campo de atuação do setor seria limitado às audiências de conciliação da fase processual cível, realizadas nas salas de audiência de cada vara, com o auxílio do *escrevente*. O SCMC contava com vinte *conciliadores*: dois *juizes* aposentados, dezessete *advogados* e uma *psicóloga judiciária*. Cada *conciliador* atuava, em média, uma vez por semana. O setor não dispunha de estrutura física, tampouco de equipamentos e pessoal. As audiências de conciliação eram realizadas no período da manhã.

Em 2006, o SCMC ampliou suas atividades, passando a atuar também na fase pré-processual. Inaugurando um espaço físico próprio, disponibilizado pelo então Diretor do Fórum, o setor passou a contar com equipamentos de informática, uma funcionária exclusiva e um *estagiário* do Ensino Médio, contratado por meio de convênio entre o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e o Centro de Integração Empresa-Escola – CIEE. Dos vinte *conciliadores*, sete atuavam apenas em audiências pré-processuais. Tanto o atendimento ao público como as audiências eram realizados no período da tarde.

Em 2007, o SCMC passou por mais mudanças. Uma nova expansão faria com que as varas de família passassem a agendar conciliações no setor. A digitação das atas de audiência ficava a cargo de duas *escreventes*, cedidas ao setor por outras unidades. O setor contava, então, com trinta e cinco *conciliadores*, que atuavam na fase processual e na fase pré-processual. O espaço físico dispunha de três salas de audiência e uma pequena sala de atendimento, que funcionava como secretaria. A equipe já contava com mais funcionários: quatro funcionárias (três em período integral e uma no período da tarde) e um *estagiário* (apenas no período da tarde). A coordenação do SCMC mudou também. Segundo Regis (2010, p. 10), a troca na coordenação do SCMC não alterou o sistema de funcionamento ou campo de atuação do setor, já que as mudanças implementadas foram pontuais.

Em 2008, o setor aumenta mais. O quadro de pessoal passa para cinco funcionárias e dois *estagiários* e a sala de atendimento é ampliada. O número de *conciliadores* oscila entre

trinta e oito e quarenta e dois. Nesse período, foram realizadas as primeiras audiências de mediação. Em maio de 2009, o SCMC chegou à configuração física de quatro salas de audiência, mas teve uma redução no quadro funcional para três *funcionárias* e um *estagiário*. Em novembro de 2009, o setor teria iniciado um projeto chamado “Conciliação em dois tempos”, que previa a realização de audiências de conciliação nos processos em trâmite nas varas cíveis. Considerando que a legislação passou a obrigar a realização de audiências de conciliação ou mediação apenas em 2016, a realização destas audiências prévias fez parte de um esforço local para encaminhar alguns processos para a conciliação.

Em 2010, o SCMC atinge o número de sessenta e cinco *conciliadores*. Segundo Lima (2010, p. 10), dois fatores teriam contribuído para o aumento no quadro de *conciliadores*: a realização de um curso de capacitação de *conciliadores* realizado pelo setor e o reconhecimento da atividade de *conciliador* como *atividade jurídica*. Esse último fator parece representar um efeito prático da Resolução nº 75 do CNJ, publicada em 12 de maio de 2009, que regulamentou os concursos para ingresso na magistratura e passou a exigir dos candidatos a *juiz* a experiência mínima de três anos em *atividades jurídicas*. Dentre as atividades consideradas “jurídicas”, está o exercício da função de *conciliador* junto a tribunais.⁵⁰ Também no ano de 2010, o SCMC teria inaugurado um posto de conciliação dentro de uma universidade particular da cidade.

Entre agosto de 2005 e agosto de 2010, o SCMC promoveu onze mutirões de conciliação e viabilizou a realização de cinco cursos de capacitação em conciliação e mediação. Segundo essa versão dos fatos, na época em que o SCMC foi transformado em CEJUSC da Cidade Judiciária, no ano de 2012, as atividades do setor já estavam bem estruturadas. Contudo, a entrada do modelo dos CEJUSCs parece ter trazido alterações no local, em especial, no que tange a organização das atividades e recursos humanos. Uma das funcionárias que atuou no SCMC na época dessa mudança, que teria sido realocada após a mudança, relata em seu blog pessoal a sua experiência:

⁵⁰ Art. 59. Considera-se atividade jurídica, para os efeitos do art. 58, §1º, alínea "i":

I - aquela exercida com exclusividade por bacharel em Direito;

II - o efetivo exercício de advocacia, inclusive voluntária, mediante a participação anual mínima em 5 (cinco) atos privativos de advogado (Lei nº 8.906, 4 de julho de 1994, art. 1º) em causas ou questões distintas;

III - o exercício de cargos, empregos ou funções, inclusive de magistério superior, que exija a utilização preponderante de conhecimento jurídico;

IV - o exercício da função de conciliador junto a tribunais judiciais, juizados especiais, varas especiais, anexos de juizados especiais ou de varas judiciais, no mínimo por 16 (dezesesseis) horas mensais e durante 1 (um) ano;

V - o exercício da atividade de mediação ou de arbitragem na composição de litígios (Conselho Nacional de Justiça, 2009a).

A saída foi meio traumática (digamos assim). Afinal, não é todo dia que a gente participa da criação e do desenvolvimento de uma proposta tão bacana e, acima de tudo, tão inovadora, dentro do Judiciário e, depois de seis anos, se vê obrigada a deixar o barco. Na época, fiquei bem triste, mas fiz o que tinha que fazer. Coisas da vida. Do Setor de Conciliação, fui para a Vara da Infância e Juventude de Campinas, onde voltei a atuar como psicóloga judiciário [sic], que sempre foi meu cargo no TJSP. Mas, como o tempo roda (roda muito), no finalzinho do ano, fui nomeada para o recém-criado cargo (em comissão) de assistente judiciário no fórum central da capital. Em São Paulo, passei a trabalhar, justamente, no gabinete da juíza (ó ela aqui) que criou/idealizou o Setor de Conciliação de Campinas. (Regis, 2013)

As mudanças trazidas com a implantação do modelo de CEJUSC na cidade de Campinas trazem a seguinte inquietação: o que teria feito com que alguns funcionários da equipe fossem afastados e outros mantidos? Por falta de tempo para continuar a pesquisa e falar com as pessoas envolvidas na história, não consegui avançar nessas questões.

Enquanto estive no campo, conversei com funcionários do CEJUSC da Cidade Judiciária que apontaram para outra mudança trazida pela nova política. Fui informada de que muitos *juízes* não estariam aderindo à orientação de marcar a audiência de conciliação ou de mediação do CPC/16. Certa vez, uma das *escreventes* me disse que:

Ainda não entrou nesse ritmo de todas as audiências obrigatórias passar por aqui. Muitos juízes não entendem ainda, a maioria dos juízes cíveis [ela dá ênfase à palavra “cíveis”]. Os [juízes] de família a gente faz audiência para todos, mas já fazia antes, tá? Então não modificou nada. Os cíveis nenhum aumentou a quantidade de audiência. Continuam com os mesmos dias, os mesmos horários, as mesmas pautas.

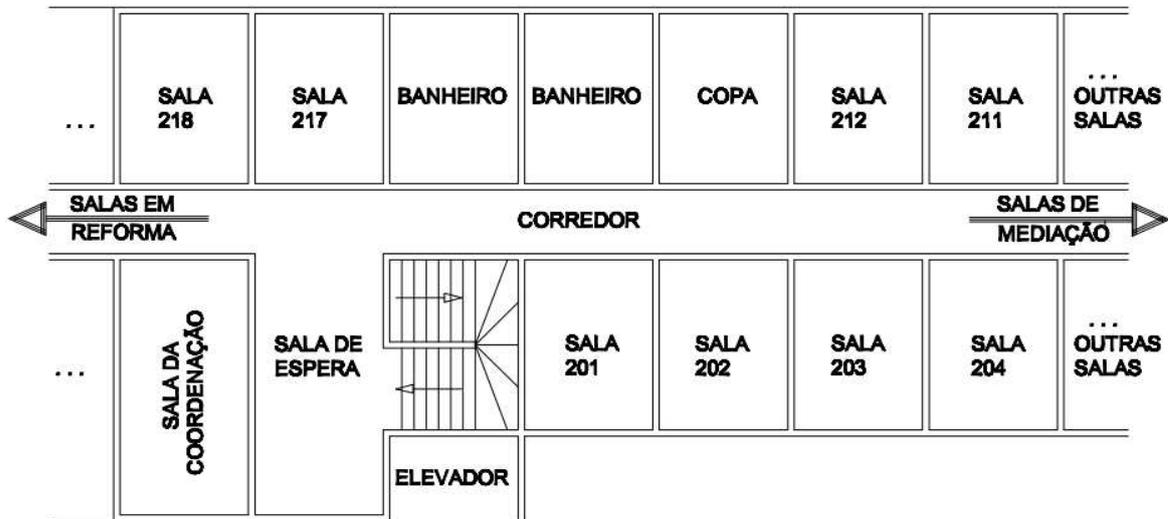
A funcionária ainda completa:

Se todos aderissem, ia alterar para caramba. Não sei se a gente teria condição de atender tudo. A demanda é grande em Campinas, né? A gente não atende por enquanto. Não são todas as varas cíveis que trabalham com a gente. Tem algumas que não trabalham, não sei se eles têm lá conciliador próprio, alguma coisa assim. (...) Se todas aderissem, ia ser meio complicado para gente agendar.

A Figura 3 mostra a estrutura atual do espaço ocupado pelo CEJUSC da Cidade Judiciária. O setor conta hoje com 8 salas de audiência e uma sala de coordenação, onde fica a mesa da *escrevente chefe*. As salas são espalhadas em um corredor que também abriga as salas de mediação, uma sala de reunião reservada para o *juiz coordenador*, uma copa para uso dos funcionários e *conciliadores* e dois banheiros para uso exclusivo dos funcionários. Durante as visitas, presenciei algumas salas em reforma, que estariam sendo desativadas e adaptadas para

o uso exclusivo de *juízes substitutos* com atuação na Cidade Judiciária⁵¹. A estrutura atual atende a demanda pré-processual e as audiências processuais agendadas pelas dezenove varas do fórum vinculadas ao setor (10 varas cíveis, 4 varas de família e sucessões, 2 varas de fazenda e 3 varas dos Juizados Especiais Cíveis).

Figura 3 – Mapa do CEJUSC da Cidade Judiciária



Fonte: Observação direta ao local feita pela autora.

Nota: Planta baixa elaborada pelo engenheiro civil Henrique Pellegrini Garcia, 2018; sem escala.

O atendimento no CEJUSC da Cidade Judiciária começa na sala de espera, que fica entre os corredores de salas que compõe o espaço reservado ao centro de conciliação e mediação. O atendimento neste espaço será descrito no próximo item.

2.5 Sendo atendido no CEJUSC

Para chegar no primeiro andar do Bloco B, onde fica localizado o CEJUSC da Cidade Judiciária, é preciso subir uma escada ou usar o elevador adaptado para cadeira de rodas. A sala de espera conta com alguns bancos de madeira, semelhantes aos bancos da recepção localizada

⁵¹ Meses depois do trabalho de campo, uma amiga *advogada* relatou que as salas direcionadas aos *juízes substitutos* foram isoladas com uma divisória, de maneira que esta parte do corredor fosse destinada ao uso exclusivo desses *juízes*. Isso teria restringido o acesso ao corredor para alguns poucos funcionários e diminuído a área total destinada às atividades do CEJUSC da Cidade Judiciária.

na Portaria I do prédio. Dois vasos de plantas recebem os cuidados diários de uma das *escreventes*, adornando o local e tornando-o menos impessoal. Nas paredes em frente às escadarias, uma grande placa de bronze com informações sobre a inauguração do CEJUSC no local chama a atenção. Numa outra parede, há um mural onde as pautas de audiência são fixadas pelos *escreventes* diariamente.

A Figura 4 indica a configuração dos objetos presentes na sala de espera. A sala de espera é bem arejada, tornando a espera agradável fisicamente. Não há ar condicionado, apenas grandes janelas e ventiladores que garantem uma boa ventilação. Nas tardes mais quentes, o sol bate na parede das janelas, que não possuem cortinas, e tornam a sala um pouco quente. Em um período de tempo curto, é possível que o calor não incomode. Contudo, o atendimento do local parece ser rápido, o que faz com que o desconforto térmico na sala seja pouco presenciado.

Figura 4 – Sala de espera do CEJUSC da Cidade Judiciária



Fonte: Observação direta ao local feita pela autora.

Nota: Planta baixa elaborada pelo engenheiro civil Henrique Pellegrini Garcia, 2018; sem escala.

Através da sala de espera é que se tem acesso às salas de audiência e ao atendimento de triagem. Sentado em um dos bancos, é possível observar a organização das atividades que antecedem às audiências e o atendimento recebido pelas pessoas que chegam no setor. O expediente do CEJUSC da Cidade Judiciária começa às 9 horas da manhã, mesmo horário em que as portas do fórum são abertas. Não há uma recepção ou um funcionário em tempo integral para receber quem por ali chega, algo que parece indicar, desde logo, a informalidade do atendimento no setor. Apesar dessa aparente coerência do local com um dos princípios inerentes aos CEJUSCs, as pessoas que chegam costumam buscar alguém para perguntar algo, o que faz com que, em grande parte dos casos, o *segurança* que está de plantão ali faça o primeiro atendimento. Assim, a primeira pessoa que o cidadão vê ao entrar no CEJUSC da Cidade Judiciária, mais uma vez, é um *segurança* vestido com colete a prova de balas e arma na cintura. Em pé ou sentados numa cadeira alta, o *segurança* fica de frente para a sala de espera e entre os dois corredores onde estão localizadas as salas de audiência. Ninguém entra nas dependências do setor sem que esse funcionário possa ver. Apesar da equipe de *seguranças* também contar com mulheres e pessoas negras, com faixa etária diversa, na maioria das minhas visitas ao local presenciei o seguinte perfil de *segurança*: homem, branco, idade entre 25 e 35 anos.

Os *seguranças* exercem uma função importante para as atividades no local. Em primeiro lugar, porque atendem o *público em geral* e, assim, fazem parte do atendimento prestado no local. A maioria mantém uma postura séria e discreta, mas sem dispensar a cortesia. Apesar da rotineira boa vontade desses atores, seu conhecimento sobre as práticas do local é, por vezes, limitado ao que se pode visualizar no exterior das salas de audiência. Dessa forma, é comum a orientação ao cidadão para que aguarde um servidor público. Em segundo lugar, porque atuam na garantia da segurança dos *escreventes* em algumas audiências. Em especial nos casos de família em que há precedente de agressão física entre o casal, é solicitado a um funcionário da segurança que acompanhe a audiência dentro ou próximo da sala.

Quem chega antes do atendimento pode observar a circulação dos *escreventes* de um corredor para outro. Essa movimentação precede tanto a primeira audiência da manhã, como as do período da tarde. As conversas entre os *escreventes* se desenrolam animadamente, semelhante a um ambiente de trabalho qualquer. A diferença para outras equipes de trabalho é que há um público externo que os observa: os usuários do serviço público e demais pessoas que aguardam o início do atendimento. O clima animado de colegas de trabalho, por vezes, é contrastado com o ambiente da sala de espera, no qual os ânimos costumam ser mais tensos e ásperos, uma vez que a presença em um centro de conciliação pode significar a presença de um

conflito. Nas conversas, é possível identificar assuntos pessoais (passeios de final de semana, indicação de serviços médicos, etc) e comentários sobre as audiências que vão acontecer naquele dia.

Misturados ao público que vai chegando, estão os *conciliadores*. Esses atores são os únicos que possuem acesso livre aos corredores, sala da coordenação e outros espaços permitidos apenas aos *escreventes* e *seguranças*. Nota-se intimidade entre alguns *conciliadores* e *escreventes*, sendo comum que os *conciliadores* participem das conversas animadas que se observa entre a equipe de servidores. Além de chamarem atenção pelo acesso livre, eles também se diferenciam pela vestimenta. Terno e gravata, para homens, e camisas, vestidos na altura do joelho e sapatos sociais, para as mulheres; a escolha das roupas reflete a vestimenta forense e mantém a formalidade típica de um tribunal.

Ainda no mom-ento que antecede o início das audiências, percebe-se a chegada dos *estagiários*. Esse grupo é composto por estudantes que procuram o CEJUSC da Cidade Judiciária para acompanhar audiências de conciliação e mediação como cumprimento das horas de estágio obrigatórias para sua formação. Oriundos de cursos universitários de Direito e Psicologia ou de cursos de capacitação para conciliadores e mediadores, os *estagiários* não possuem os mesmos privilégios de acesso livre às dependências do setor. A entrada nas salas de audiência é permitida aos *estagiários*, mas o acesso é controlado pelos *escreventes*, que antes do início da primeira audiência chamam os *estagiários* que agendaram com antecedência a visita e os aloca em uma das salas.

Assim como os *advogados* e os integrantes do *público em geral*, os *estagiários* são proibidos de usar os banheiros e a copa de funcionários. Caso haja a necessidade de beber água ou usar o banheiro, é necessário descer até o andar térreo. Por seguir as regras dos *estagiários* do local, o uso do banheiro e da copa do CEJUSC não foi liberado para mim. Assim, no período em que observei as atividades do local, usei os banheiros destinados ao *público em geral* e bebedouros elétricos espalhados pelos blocos. Numa ocasião, uma *estagiária* me convidou para tomar água e café com ela na sala da OAB, que fica no primeiro andar do Bloco B. Neste dia, descobri que muitos *estagiários* fazem isso, já que, em sua maioria, os aspirantes a *conciliadores* são também *advogados*. Além do café, a sala da OAB conta também com água e bolachas grátis. Alguns *estagiários* também utilizam de suas cotas de impressão gratuitas, disponíveis na sala da OAB aos *advogados*, para imprimir os formulários de observação de audiência que precisam preencher durante as horas de estágio.

Na parte da tarde, próximo das 13 horas, o início do expediente se dá com a volta dos *escreventes* do horário de almoço, que vão chegando junto com o público. Como o fórum já

está aberto, a sala de espera costuma ficar cheia de gente antes mesmo das atividades vespertinas começarem. O murmúrio de conversa daqueles que aguardam costuma ser ouvido já nas escadarias, que muitas vezes auxiliam aqueles que preferem aguardar um pouco mais de longe. A pauta de audiências é fixada no mural pelos *escreventes* duas vezes ao dia, sempre nos primeiros 10 minutos de cada turno (manhã/tarde). Para o público que espera, a fixação da pauta demarca o início do expediente. Por vezes, a pauta gera certa inquietação. Assim que o *escrevente* termina de fixar os papéis no mural, os *advogados* se acumulam em frente ao mural para checar se a audiência de seus clientes estão ali. Alguns perguntam onde é alguma sala, para saber onde será sua audiência, e obtém como resposta “*doutor*, a sala é ali”, ou então “nós iremos chamar o *doutor* quando chegar o horário”. Apesar de não ter o mesmo privilégio de acesso às dependências que os funcionários do setor, é perceptível que os *advogados*, tratados por *doutores*, recebem um tratamento mais formal por parte dos funcionários.

Enquanto aguardam serem chamados, alguns *estagiários* mais ansiosos às vezes param um *escrevente* para perguntar se já foram anunciados. É curioso notar que, apesar da maioria dos *estagiários* serem *advogados*, o tratamento dos *escreventes* para com os *estagiários* é mais impaciente e menos formal. É comum que a interrupção dos *estagiários* seja recebida pelos *escreventes* com incômodo. Entretanto, a censura a tal comportamento vem indiretamente, já que muitos respondem com descaso ou constrangem o *estagiário* na frente da sala, esclarecendo em voz alta, em tom de lição para os demais, que os *estagiários* devem aguardar serem chamados.

O procedimento em relação ao chamamento dos *estagiários* existe, mas de fato é um pouco confuso. Após alguns dias de comparecimento, comecei a perceber que ele segue uma lógica que muda de *escrevente* para *escrevente*. Como os *escreventes* trocam de função semanalmente, alguns procedimentos também variam conforme o responsável da semana. Houve dias em que os *estagiários* não foram chamados todos de uma vez, ficando a cargo de cada sala chamar alguns *estagiários*. Noutros dias, todos foram chamados, porém a distribuição nas salas era aleatória. Em geral, a maioria aguarda a fixação da pauta para chamar os *estagiários* agendados para o período, acompanhando-os até a sala de audiência respectiva. Geralmente, o *escrevente* e *conciliador* já estão na sala quando os *estagiários* chegam. Se um *estagiário* chega atrasado, é preciso encontrar o *escrevente* responsável da semana, para que este explique se já chamou os *estagiários* nas salas ou não. Essa instabilidade no procedimento de chamar *estagiários* às salas deixa alguns *estagiários* com medo de não serem chamados, o que poderia ocasionar a perda da oportunidade de assistir audiências. Ademais, há aqueles que querem escolher a temática da audiência, ora por preferência, ora por necessidade de cumprir

um determinado tipo de audiência. Assim, essa tensão entre *estagiários* e *escreventes* é repetida diariamente, a cada início de turno.

Após os *estagiários*, são os participantes do *público em geral* que são atendidos. Ao chegar na sala de espera do CEJUSC da Cidade Judiciária, o interessado é orientado por um segurança a aguardar um *escrevente* iniciar o atendimento.

Quando uma pessoa procura o CEJUSC espontaneamente para agendar uma audiência de conciliação sem que exista um *processo judicial*, ela passa pelo atendimento da triagem. O momento da *triagem* ocorre apenas quando os motivos que levaram o interessado a procurar o CEJUSC não estão sendo discutidos em um *processo judicial*. Qualquer pessoa pode procurar o CEJUSC para agendar uma sessão de conciliação ou mediação, a qualquer dia da semana. Nas tardes de quarta-feira, a demanda espontânea é maior, pois a Defensoria Estadual encaminha os casais que passam pela triagem do órgão e demonstram querer se divorciar de maneira consensual. Como a Defensoria Estadual avisa que o atendimento é por ordem de chegada, é comum que os cidadãos cheguem após às 12:30, horário em que os *escreventes* ainda estão almoçando. Logo que o expediente da tarde inicia, um *escrevente* solicita que os interessados façam uma fila (a ordem de chegada é definida pelo próprio público), faz uma lista com os nomes das pessoas que buscam atendimento e orienta as pessoas a aguardarem serem chamadas. Essa lista fica na mesa em frente a sala de espera e vai sendo consultada pelos *escreventes* escalados para realizar a triagem. Já na sala, o interessado expõe os motivos que o levaram a procurar o CEJUSC e o *escrevente* avalia a pertinência do agendamento de uma conciliação. Assim que os atendimentos de triagem são finalizados, as salas vão sendo liberadas para a realização das audiências. Nos demais dias da semana, o atendimento é semelhante, porém como a demanda espontânea é menor, a triagem costuma acontecer somente na sala da coordenação.

O atendimento de triagem gera um documento chamado de *termo de ajuizamento*, que indica o assunto a ser tratado na audiência e os dados dos participantes. Quando todos os interessados comparecem ao CEJUSC munidos dos documentos necessários, a audiência é agendada para o mesmo dia. Quando a audiência é agendada para outro dia, o *escrevente* elabora uma *carta convite*, que contém a data da audiência, uma breve explicação sobre o assunto e os documentos que devem ser trazidos na data da sessão. O *termo de ajuizamento* e a *carta convite* são entregues aos interessados, que são orientados a entregar a *carta convite* para a parte contrária da audiência, que nem sempre está presente no momento do agendamento. Nas vezes em que o *escrevente* entende que os motivos apresentados pela pessoa não são passíveis de serem tratados na audiência de conciliação, o *escrevente* orienta a pessoa a procurar outro órgão

público (INSS, Prefeitura, etc) ou, no caso de haver a necessidade de ingressar com um processo, os dados da Defensoria Estadual são disponibilizados. Quando o *escrevente* entende que não é o caso de procurar um órgão público, ele explica o porquê da questão não se enquadrar nas possibilidades legais.

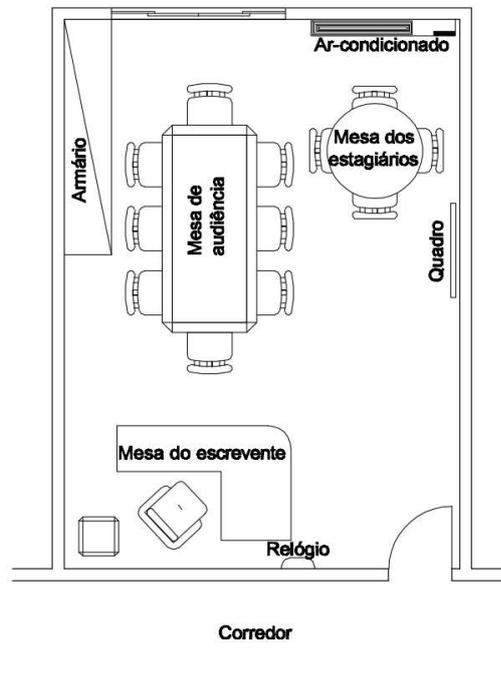
Quando já existe um *processo judicial*, a audiência de conciliação ou de mediação é agendada pela própria vara que cuida do processo, sendo o comparecimento das partes necessário apenas no dia da audiência. Nesse caso, o cidadão é encaminhado para a sala de audiência pelo *conciliador* ou *escrevente* que participará da sessão, no horário marcado para a audiência. Os procedimentos da audiência de conciliação serão analisados no item 2.2 e respectivos subitens. Antes de falar sobre isso, prosseguirei com a descrição do ambiente no qual essas práticas ocorrem: as salas de audiência.

2.6 As salas de audiência

O conforto também é uma qualidade essencial ao processo de mediação. O sentimento de desconforto, de fato, representa um inconveniente deveras acentuado ao alcance do êxito do processo, uma vez que as partes deixarão de se preocupar com a controvérsia em si, deslocando a sua preocupação para algo bastante improdutivo à mediação. Desse modo, todos devem se sentir fisicamente confortáveis, concentrados e seguros, e o ambiente deverá transparecer conforto e privacidade. Outros fatores ambientais, como a cor das salas, música ambiente e aromas podem ser úteis para melhorar a qualidade ambiental. (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 162)

A sala de audiência é o local onde o *público em geral* pretende chegar quando procura o CEJUSC da Cidade Judiciária e, ao mesmo tempo, é o último espaço ao qual é conduzido. É nesse espaço em que o problema será discutido. Pensar no seu formato é pensar na maneira com que a discussão pode ser conduzida e construída. De maneira geral, a estrutura das salas de audiência é muito semelhante com o disposto na Figura 5.

Figura 5 – Salas de audiência do CEJUSC da Cidade Judiciária



Fonte: Observação direta ao local feita pela autora.

Nota: Planta baixa elaborada pelo engenheiro civil Henrique Pellegrini Garcia, 2018; sem escala.

As salas de audiência possuem boa iluminação natural, proporcionada por uma janela de vidro que geralmente fica fechada por causa do aparelho de ar condicionado. Uma das primeiras coisas que eu notei ao entrar nas salas de audiência foi a temperatura. Mesmo com uma janela grande que poderia ser aberta nos dias em que a temperatura externa fosse amena, o ar condicionado ligado é quase uma regra nas salas. A temperatura é definida pelo *escrevente* e, algumas vezes, a pedido dos *conciliadores*. Na maioria das vezes, a sala estava bem gelada, independente do clima fora do prédio, o que fez com que eu passasse a levar uma blusa de frio em todas as visitas. Eu não era a única a me incomodar com a temperatura, já que era comum também observar os *estagiários* e participantes da audiência demonstrando estar com frio. Em apenas uma única ocasião, presenciei uma *escrevente* considerando a percepção dos demais presentes sobre a temperatura. Ainda assim, isso ocorreu após outro *escrevente* ter entrado na sala e chamado sua atenção para o fato de que todos estavam encolhidos nas mesas. Assim, a *escrevente* perguntou aos demais se estavam com frio e aumentou a temperatura da sala.

Um outro fato que me chamou a atenção nas primeiras vezes em que estive nas salas de audiência foi a disposição das mesas. Há três mesas na sala: uma para a realização da audiência, outra para os *estagiários* e outra para os *escreventes*. A mesa de audiência fica bem no centro

da sala, sendo composta por oito cadeiras e material de escritório que fica disponível aos participantes (canetas, papel, calculadora). A mesa de audiência tem o tradicional formato retangular das mesas presentes nas audiências com *juízes*. Tanto o formato como a imponência da mesa, grande e de madeira, me remetem à formalidade dos ambientes judiciais, algo que parece contradizer o princípio de informalidade que rodeia a conciliação.

A mesa redonda branca, de menor tamanho e maior discricção, é reservada aos *estagiários* que entram nas salas para acompanhar as audiências. Nela, não há material de escritório, apenas uma lista de *orientações aos estagiários* que servem como uma espécie de regras de conduta. A lista esclarece o que é proibido aos *estagiários* durante as audiências (conversar, interagir com os participantes, usar o celular, entrar e sair da sala) e, nos intervalos sem audiência, pede-se “manter a ordem e conversas em baixo tom”. Adicionalmente, algumas condições a respeito das condições do estágio (horário de chegada e agendamento) são acrescentadas a lista, bem como a proibição de uso da copa e dos banheiros do andar. As *orientações aos estagiários*, também fixadas nos murais da sala de espera, servem de baliza aos *escreventes* e *conciliadores*, que em caso de má-conduta podem denunciar o *estagiário* para a coordenação, sob pena de não mais agendarem observações no local.

As *orientações aos estagiários* do CEJUSC da Cidade Judiciária assemelham-se aos procedimentos básicos sugeridos pelo CNJ para a observação de audiência (2016a, p. 112). Apesar da recomendação do órgão estar contida em um material institucional utilizado pelas escolas de capacitação de mediadores e *conciliadores*, os *estagiários* desses cursos reclamam muito das orientações, por entender que as regras de conduta são definidas arbitrariamente pela coordenação. Esse entendimento não parece ter origem apenas pela falta de conhecimento das recomendações do CNJ, mas também pelo fato das *orientações aos estagiários* não serem seguidas pelos *conciliadores* e *escreventes*, que usam o celular, por exemplo, durante as audiências.

A mesa dos *escreventes* conta com um computador, dois monitores, um aparelho de telefone e um gaveteiro de apoio. Todas as salas possuem uma impressora à disposição do *escrevente*, com exceção de uma delas, que utiliza a impressora da sala vizinha.⁵² A impressora

⁵² Durante uma parte do período observado, uma segunda sala também ficou sem impressora, causando o mesmo transtorno. Neste caso, a ausência da impressora teria sido justificada pelo *escrevente* em razão de uma das salas que estava sendo reformada para o uso dos *juízes substitutos* precisar de uma impressora. Segundo o *escrevente*, os *juízes* que usassem essa sala não poderiam compartilhar a impressora com outra sala, por isso a solução encontrada foi realocar a impressora de uma das salas de audiência para esses *juízes*.

é utilizada para confeccionar o *termo de audiência*⁵³ e outros documentos que são entregues para os participantes no final da audiência. A ausência de uma impressora na sala tende a atrapalhar o atendimento, que acaba sendo alongado e interrompido cada vez que o *escrevente* sai para pegar as impressões. No caso dos atendimentos de *triagem*, parece que essas interrupções não causam tantos ruídos na comunicação, já que se trata de um atendimento cadastral. No caso de audiências, a ausência de impressora faz com que o *escrevente* precise sair diversas vezes da sala em busca das impressões, correndo o risco de ser abordado por pessoas para prestar informação e alongando a sua volta desnecessariamente. Além disso, o atendimento da sala vizinha também era interrompido, ora por conversa entre *escreventes* e o *conciliador*, ora por que as partes em audiência estranhavam a entrada de uma pessoa estranha a discussão e, assim, se distraíam ou ficavam constrangidos com a interrupção.

As salas de audiência também costumam ter um armário, que serve para guardar materiais de apoio ao trabalho do *escrevente* e também como guarda-volumes para *escreventes* e *conciliadores*. Apesar dos *estagiários* também frequentarem as salas, eles não são convidados a guardar suas coisas no armário. Todas as salas possuem um relógio na parede, que auxilia no controle do tempo de duração da audiência. As salas de audiência são bem conservadas e os móveis são padronizados, o que oferece uma estrutura semelhante para todas as salas, inclusive se as compararmos com a sala da coordenação. Em um dos dias de observação, uma *escrevente* me contou que a estrutura que ela vê no CEJUSC da Cidade Judiciária é muito melhor que a de outros prédios da justiça. Segundo ela, a realidade de outras comarcas da região de Campinas é diferente: muitas montaram o CEJUSC em uma sala emprestada pela Prefeitura, sem nem mesmo contar com uma impressora própria. Na Cidade Judiciária, a *escrevente* disse ter “tudo o que precisa”, além de “móveis novos”. “Se este pedacinho da mesa soltar, é só eu ligar na manutenção que no mesmo dia eles vem aqui consertar”, completou. Ela fez questão de destacar, porém, que esse cenário condiz apenas com a realidade do CEJUSC e que ela não sabia como era a realidade do restante do fórum.

Mesmo com a padronização dos móveis, as salas de audiência são diferentes em razão do toque dado por cada *escrevente*. Apesar de existir um rodízio que faz com que as salas sejam utilizadas de acordo com a necessidade do dia, cada uma das 8 salas de audiência pertence a um *escrevente*, que pode usar o espaço e decorá-lo à sua maneira. Mesmo sendo numeradas, é comum ouvir os *escreventes* se referirem às salas de acordo com os nomes dos colegas: i.e.

⁵³ Falarei mais sobre os *termos de audiência* no item 3.4.

“sala da fulana”. Uma *escrevente* comentou que “não ligava” em ter uma sala própria, mas entendia que “psicologicamente é bom para o ser humano chegar num local que ele entende que é dele, que ele pode colocar a bolsa num armário, usar o espaço”.

Em geral, a decoração da sala feita pelos *escreventes* conta com flores em cima dos armários e pequenos enfeites ou imagens religiosas próximo de seus computadores. Em alguns casos, porém, a decoração parece extrapolar a padronização da sala a ponto de gerar comentários de *conciliadores* e participantes das audiências.

No primeiro caso, é possível visualizar, logo quando se entra na sala, várias frases impressas em papéis sulfite espalhados pela sala. Na parede, um quadro contendo um cartaz institucional de uma campanha nacional do CNJ em prol da conciliação estampa duas folhas com as frases: "Tão importante quanto o que você fala é o jeito que você diz" e "Se as feridas de seu irmão não te causam dor, a sua doença é mais grave que a dele". Na mesa de apoio da *escrevente*, outra frase diz: "Como culpar o vento pela desordem feita, se fui eu que esqueci as janelas abertas". No verso dos monitores, bem em frente a mesa de audiência, encontram-se as frases que geram mais comentários do público que participa das audiências: "Hipocrisia: a arte de exigir aquilo que não se pratica", no primeiro monitor, e "Se não tem asas, não invente abismos", no segundo.

No segundo caso, a decoração tem ligação com uma campanha institucional do CNJ. Na parede livre ao lado da mesa do *escrevente*, um quadro do cartaz da Semana Nacional de Conciliação de 2007 mostra duas luvas de boxe com cara de raiva e, no canto em menor tamanho, outras duas luvas com cara feliz (vide Figura 6). O slogan “a melhor maneira de ganhar uma briga é antes dela começar” pode ser visto, em letras pequenas, no canto próximo das luvas felizes. Apesar da intenção de destacar a vantagem de conciliar antes de brigar, o que ganha mais destaque no quadro são as luvas raivosas. O destaque para as luvas brigando pode ser uma forma publicitária de chamar a atenção das pessoas para o conflito. Entretanto, as luvas de boxe sem as frases e as expressões de raiva parece ser o que fica mais evidente no cartaz, algo que parece passar a mensagem oposta desejada pela campanha.

Figura 6 – Cartaz institucional da Semana Nacional da Conciliação de 2007



Fonte: Poder Judiciário do Estado do Maranhão, 2007.

Apesar da identidade visual questionável, o cartaz ainda representa uma campanha institucional, de maneira que a sua exposição dentro de uma sala de audiência não parece ser estranha. O que chama a atenção, porém, é o outro uso que o cartaz teve na mesma sala. Na mesa do *escrevente*, além de se ver uma caveira de brinquedo e um crucifixo, encontra-se o recorte do par de luvas de boxe com cara de brigas, possivelmente retiradas de um cartaz semelhante ao do quadro, colados no verso de um dos monitores em frente à mesa de audiência. As luvas de boxe com expressão briguenta em frente ao público que vem conciliar, sem qualquer menção à campanha institucional, parecem destacar ainda mais o potencial da mensagem em “chamar para a briga”.

Apesar do ambiente exercer influência nas práticas, são algumas pessoas que ditam como o espaço será utilizado e as dinâmicas de atendimento serão conduzidas. A seguir, falarei sobre as regularidades encontradas dentro da sala de audiência e das práticas de conciliação observadas no campo.

3 “Os lírios não nascem da lei”: olhando para as práticas de conciliação

Esse é tempo de partido,
tempo de homens partidos.

Em vão percorremos volumes,
viajamos e nos colorimos.
A hora pressentida esmigalha-se em pó na rua.
Os homens pedem carne. Fogo. Sapatos.
As leis não bastam. Os lírios não nascem da lei. Meu nome é tumulto, e escreve-se na pedra.

- Trecho do poema “Nosso tempo”, de Carlos Drummond de Andrade (2012, p. 23, grifo meu).

Se a lei não é o bastante para fazer nascer um lírio, o que o Judiciário pode fazer em seu cotidiano forense para alcançar os resultados para além da lei? O presente capítulo apresenta a descrição das práticas e da dinâmica organizacional observadas no CEJUSC da Cidade Judiciária. A minha narrativa constrói um retrato do atendimento oferecido àqueles que acessam o local para participar de uma audiência de conciliação. Foram três os principais referenciais que guiaram a análise deste capítulo: o papel do *saber local* nas profissões do direito e da antropologia (Geertz, 2014), a existência de diferentes *sensibilidades jurídicas* na disputa pelo dizer o direito (Geertz, 2014; Kant de Lima, 2010) e a ideia de que o relaxamento do formalismo na justiça informal favorece o controle da vida privada dos indivíduos por parte do Estado (Garapon, 1997).

Quando li Geertz (2014) pela primeira vez, senti que parte do meu incômodo como *advogada* que atuava como etnógrafa ganhava amparo. Ao mesmo tempo em que sentia que os profissionais do direito dependem das formas de saber e da realidade prática para agir dentro do seu campo, por vezes tinha a sensação de que meus colegas do direito pareciam distantes da realidade fática com a qual lidavam diariamente. A ideia de que o direito é um artesanato local que funciona à luz do *saber local* (Geertz, 2014, p. 169) me ajudou a pensar no exercício de estranhamento necessário para a realização da etnografia. No caso da antropologia e do fazer etnográfico, o *saber local* tem a mesma função (2014, p. 169). De acordo com Geertz:

Sejam quais forem as outras características que a antropologia e a jurisprudência têm em comum – como por exemplo uma linguagem erudita meio incompreensível e uma certa aura de fantasia – ambos se entregam à tarefa artesanal de descobrir princípios gerais em fatos paroquiais. Repetindo, uma vez mais, o provérbio africano: “a sabedoria vem de um monte de formigas” (2014, p. 169).

Por *saber local*, Geertz (2014, p. 218) entende não apenas as características do lugar, da época e da vida real, mas também as características da maneira de agir dos atores e a leitura dos atores sobre as possibilidades que regem suas ações. É, ao complexo de características práticas e interpretações dos atores, estórias sobre ocorrências reais, apresentadas através de imagens relacionadas a princípios abstratos, que Geertz dá o nome de *sensibilidade jurídica*.

Aquele sentido de justiça que mencionei acima – a que chamarei, ao deixar paisagens mais conhecidas na direção de lugares mais exóticos, de sensibilidade jurídica – é, portanto, o primeiro fator que merece a atenção daqueles cujo objetivo é falar de uma forma comparativa sobre as bases culturais do direito. Pois essas sensibilidades variam, e não só em graus de definição; também no poder que exercem sobre os processos da vida social, frente a outras formas de pensar e sentir (dizem que, ao deparar-se com as leis antipoluição, a Toyota contratou mil engenheiros e a Ford mil advogados); ou nos seus estilos e conteúdos específicos. Diferem, e profundamente, nos meios que utilizam – nos símbolos que empregam, nas estórias que contam, nas distinções que estabelecem – para apresentar eventos judicialmente. É possível que fatos e leis existam universalmente; mas sua polarização provavelmente não (2014, p. 177).

É com esse mesmo trecho que Kant de Lima (2010, p. 29–30) inicia sua análise propondo um novo modelo teórico interpretativo das sensibilidades jurídicas ocidentais. Segundo o autor, a perspectiva de que o direito é um *saber local* coloca em discussão as raízes de sua legitimidade, que para Geertz é fundada por aqueles que escolhem lhe dever obediência, ou que a ela são obrigados. Esta perspectiva remete à tradição da *common law* dos Estados Unidos, que entende o direito como um conjunto de regras sociais institucionalizadas, que todos devem compreender e às quais devem ter acesso garantido. Kant de Lima entende que essa perspectiva difere da sensibilidade jurídica ocidental que, baseada na tradição da *civil law*, funda sua legitimidade em uma racionalidade abstrata, muito mais do que na razoabilidade de que as decisões sejam aplicáveis para todos os cidadãos. Por isso, os julgamentos técnicos, efetuados por magistrados, seriam considerados melhores do que os julgamentos das pessoas comuns, que não têm acesso a um saber jurídico especializado e que, portanto, seriam dotadas de uma razoabilidade subalterna.

Kant de Lima (2010, p. 43–44) afirma que, no caso brasileiro, misturam-se, oficial e legalmente, sensibilidades jurídicas de caráter muito diverso, o que colabora para tornar o sistema jurídico empírico opaco aos próprios operadores, que não dispõem de orientações universais que devam prevalecer em todos os casos. Heuristicamente, o autor situa a diferença na oposição de modelos judiciários que buscam o consenso (lógica adversária) e modelos fundados no dissenso (lógica do contraditório). As duas ideias de igualdade, uma associada à semelhança, outra à diferença, sustentam a possibilidade de um eterno uso da lógica do

contraditório. O efeito é que a decisão nunca é das partes envolvidas, mas daqueles que detêm a autoridade, fundada em um saber apropriado particularizadamente, de origem mágica, que é a fonte de seu poder e da legitimidade de suas decisões.

Essa contradição oficializada estabelece, ainda, uma confusão entre os interesses públicos – atribuídos não só ao Estado, mas a seus funcionários. Tal confusão faz com que, dotados de autoridade, os funcionários públicos se julguem com a capacidade de substituir os interesses dos hipossuficientes, isto é, daqueles cidadãos que supostamente não conhecem seus direitos. Por não os conhecer, entende-se que não há como exercitá-los – como se o simples conhecimento se confundisse com o seu exercício. Assim:

nosso modelo jurídico para a sociedade, para a administração institucional de conflitos e para o exercício do controle social acaba por associar, legítima e legalmente, o saber ao poder, atribuindo o papel de decifradores oficiais de enigmas aos operadores da nossa justiça, como se esta habilidade fosse a única e legítima origem de seu poder, como era o caso de Édipo, antes do inquérito, na versão foucaultiana do mito (Kant de Lima, 2010, p. 45).

Assim, a etiqueta de comportamento, as estratégias dos *advogados*, a retórica dos funcionários e as regularidades do atendimento ao público no CEJUSC da Cidade Judiciária foram observadas por mim como um “processo de representação”, tal como também pude observar nos estudos que analisaram o caráter ritual e cerimonial de audiências judiciais (Faisting, 2009; Schritzmeyer, 2002). Ainda apoiada nas características do *ritual judicial* de Garapon (1997), buscarei analisar como as práticas cotidianas recriam uma ruptura no tempo presente. Neste sentido:

O tempo do processo não é um tempo ordinário. Da mesma forma que o espaço judiciário reconstrói, por oposição ao abandono da sociedade, um interior que encarna a ordem absoluta, o tempo do processo interrompe o escoamento linear do tempo cotidiano. (...) O tempo do processo é um tempo inteiramente dominado que permite à sociedade regenerar a ordem social e jurídica. (...) o trabalho simbólico do espaço prolonga-se através de ritos que marcam a qualidade do tempo (Garapon, 1997, p. 53–54).

Tal como qualquer ritual, o *processo judicial* modifica o curso do tempo. Não reprodutível, o tempo do processo é um tempo único (Garapon, 1997, p. 59). Tudo que é dito e vivido na cerimônia do processo deve esgotar-se nesse instante (*idem*, p. 61). Esta regra provoca, naqueles que assistem ao desenrolar do processo, a sensação de viver um momento decisivo para o destino de seus participantes (*idem*, p. 61). A delimitação prévia de um espaço e o controle dos ritos que delimitam o tempo ajuda o *ritual judicial* a cumprir a função de

suscitar um sentimento de mistério, de sagrado, de ordem. Cada um no seu lugar, cada coisa a seu tempo: o controle do tempo representa um meio de pressão ao acusado de um crime (idem, p. 62). O tempo é, inclusive, muito mais longo para este último do que para os profissionais da justiça (idem, p. 62).

Como se dá então a questão do tempo nos procedimentos cíveis? Não havendo acusados e crimes, como a pressão do tempo acontece no ritual da justiça civil? Como o *ritual judicial* (Garapon, 1997) aparece nas práticas informais dentro das salas de audiência? O que o *espaço judicial* (Yanow, 2006) das salas de audiência comunica? São essas algumas das reflexões que pretendo fazer nesse capítulo.

3.1 Preparando o ambiente

Enquanto aguardava o início da audiência dentro da sala, observava junto com os *estagiários* o trabalho dos *escreventes* e do *conciliador*. Os procedimentos prévios à audiência visam preparar o local para receber os participantes e agilizar as atividades durante a realização da sessão. O *escrevente* geralmente começa seu turno imprimindo a pauta de audiências, necessária para o acompanhamento dos trabalhos pelo *conciliador* e pelos *estagiários* presentes. Enquanto o *escrevente* se prepara para o início do turno, o *conciliador* costuma chegar na sala munido de sua pasta de controle de audiências, que fica armazenada em um arquivo na sala da coordenação.

Antes de cada audiência, o *escrevente* também confere as informações cadastrais do *expediente pré processual* ou do *processo judicial* ao qual a audiência está vinculada. *Ler o processo*, como é conhecida essa atividade, ajuda o *escrevente* a familiarizar-se com o assunto que será tratado e identificar as informações que precisarão ser coletadas para a confecção do *termo de audiência*, que é elaborado pelo *escrevente*. Portanto, *ler o processo* é uma atividade importante para o planejamento das tarefas atribuídas à função de *escrevente*.

Os *conciliadores* também se preparam antes de cada audiência. Há certas recomendações de atuação precedentes à chegada dos interessados que podem auxiliar o *conciliador* no processo de conciliação. As recomendações para o *conciliador* preparar o local onde será realizada a sessão sugerem ajustes que possam beneficiar o conforto das partes, como a disposição da mesa, a iluminação, a temperatura ambiente e a privacidade. Cabe ao *conciliador* certificar-se que a sala de audiência está em ordem, possui cadeiras suficientes e material de escritório. Por isso, o *conciliador* deve estar no local antes do horário marcado, para

se preparar para receber as partes em uma postura de atenção e auxílio (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 160).

O próprio CNJ reconhece que uma parcela do planejamento da qualidade ambiental e do espaço físico é de responsabilidade do gestor do programa, que deve providenciar um ambiente compatível com os debates. Entretanto, cumpre ao *conciliador* se certificar que a sala está disposta de maneira a transmitir ao usuário a mensagem de que “nós, provedores de serviço, apreciamos sua vinda e nos importamos com as questões trazidas aqui” (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 158). No dia-a-dia do CEJUSC da Cidade Judiciária, alguns *conciliadores* estão atentos às recomendações institucionais atribuídas à sua função. Assim, muitos dos *conciliadores* chegam antes do início do turno para organizar o material de escritório e o ambiente, tal como recomendado pelo CNJ. A maioria tem a preocupação de conversar com os *estagiários* também, para estabelecer um contato e garantir que esses observadores colaborem com o bom andamento do trabalho. Outros *conciliadores*, menos atentos às recomendações do CNJ, chegam em cima do horário e começam a audiência sem muito pensar no ambiente. Entre os *conciliadores* que chegam antes do horário, há aqueles que preferem aguardar a primeira audiência apenas conversando com os demais da sala, olhando em seu celular, e pressupondo que a organização do ambiente é função do *escrevente*.

Há algo, contudo, que praticamente todos os *conciliadores* fazem antes de chamar os usuários para a audiência, em especial a processual: *ler o processo*. Essa prática não é recomendada pelo CNJ, que inclusive sugere que o *conciliador* esclareça aos presentes que a leitura dos autos não é feita, pois as partes serão ouvidas ao longo do procedimento (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 172). Como o *conciliador* não precisa ter formação em Direito para atuar na função⁵⁴, *ler o processo* não deveria mesmo ser uma etapa obrigatória, já que exige conhecimentos técnico-legais. Por não ter a função de decidir a questão, tal como um *juiz*, o *conciliador* não precisa saber o que já foi discutido no *processo judicial*, pois ouvirá as versões dos fatos diretamente dos envolvidos para trabalhar as técnicas de conciliação. Tal como observa Muraro (2014), “saber ouvir” é a principal característica que o *conciliador* deve possuir, pois é pela escuta que o *conciliador* descobrirá as causas do problema e o que está

⁵⁴ A exigência de dois anos de formação no ensino superior não alcança os profissionais que pretendem atuar somente na conciliação. Esse é o entendimento firmado no Enunciado nº 56 do Fórum Nacional de Mediação e Conciliação (FONAMEC): “Ao conciliador não se aplicam as exigências previstas no art. 11 da Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015)”;

2) e no Enunciado aprovado em 4 de abril de 2016 pelo Conselho da Justiça Federal: “Considerando a natureza predominantemente objetiva dos conflitos sujeitos à conciliação, não se aplica ao conciliador a exigência da graduação há pelo menos dois anos em curso de ensino superior prevista no artigo 11 da Lei de Mediação”.

acontecendo de fato, além das mensagens não verbais que identificam outras questões sobre o conflito. Ao ouvir as pessoas durante a audiência, o *conciliador* constrói o diálogo em conjunto com as partes e cria a sensação de imparcialidade. Isso permite ganhar a confiança dos conflitantes, já que todo o debate será feito na presença de todos os envolvidos.

Na prática, os *escreventes* sempre perguntam aos *conciliadores* se eles também querem *ler o processo* antes da audiência. Em alguns casos, os *escreventes* até permitem que os *conciliadores* se sentem em sua mesa para acessar o sistema interno, enquanto o *escrevente* aproveita para sair da sala para ir até a copa ou providenciar algo. Apesar da *leitura do processo* não ser recomendada, há dois fatores que parecem fazer com que os *conciliadores* façam isso. O primeiro é que, como a maioria dos *conciliadores* deste CEJUSC é formada em Direito, a lógica processual é a forma com que eles parecem entender o conflito. Assim, o que foi alegado na petição inicial que iniciou o processo, os andamentos processuais e os despachos são valorizados pelos *conciliadores*, que montam a versão dos fatos antes mesmo da entrada das partes para as audiências. Em boa parte dos casos, essa montagem prévia dos fatos inclui a tentativa de prever se a fase em que o processo se encontra indica maior ou menor chance de haver acordo em audiência.

O segundo fator que incentiva a *leitura do processo* é que, como o tempo de audiência é curto, os *conciliadores* tentam agilizar a discussão conhecendo o assunto previamente. Para um adequado desenvolvimento de técnicas autocompositivas, o Manual de Mediação do CNJ sugere que o tempo mínimo planejado para cada conciliação seja de 40 minutos. Em conciliações realizadas em menos de 15 minutos, diz o manual, o *conciliador* só teria tempo para se apresentar, ouvir resumidamente as partes e apresentar uma proposta de solução – algo que se considera “uma forma excessivamente precária de conduzir uma autocomposição” (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 167).

Em média, as audiências são planejadas para durar 20 minutos (cíveis e juizado especial) e 30 minutos (questões de família), tempo abaixo do recomendado pelo CNJ e, no primeiro caso, muito próximo da situação precária de conduzir uma audiência informal. Por vezes, presenciei audiências que extrapolaram o tempo previsto, o que exigiu que algumas audiências fossem realizadas em outras salas para “não atrasar a pauta”. Numa ocasião, uma *escrevente* comentou que, no turno da manhã, quando os *conciliadores* vão além do tempo reservado para cada audiência, os *escreventes* precisam almoçar em menos tempo. Isso porque mesmo que eles saiam mais tarde para o almoço, precisam estar a postos no horário da primeira audiência da tarde. O atraso nas audiências, que costumam ocupar todas as salas em praticamente todos os horários, atrapalha o andamento das atividades do setor. Por sua vez, o tempo de audiência

menor que o recomendado parece ser justificado pelo número grande de audiências, que parece exigir um espaço maior para funcionar com mais tempo.

Uma *conciliadora*, certa vez, justificou a *leitura do processo* da seguinte maneira: "às vezes é bom ver, uma atrás da outra a gente confunde os dados das pessoas". Apesar da fala da *conciliadora* expressar uma intenção de tratar os assuntos em audiência com mais precisão, sua atuação posterior demonstrou que a leitura somente ajudou que ela tratasse com os *advogados* a questão. Conhecer os detalhes do *processo judicial* acaba fomentando o uso de uma linguagem rebuscada e jurídica, que não é compreendida pelo *público em geral*. O resultado dessa prática é que, nas audiências processuais, a conversa tende a se desenvolver entre o *conciliador* e os *advogados*. As partes, nem sempre habituadas com a linguagem jurídica, ficam intimidadas pela ignorância dos termos e permanecem quase mudas durante toda a audiência. Ao manter a discussão numa linguagem com termos técnicos, o diálogo se distancia das pessoas que são a razão para que o encontro aconteça.

Depois de *ler o processo*, o *escrevente* e o *conciliador* estão prontos para iniciar a audiência. Antes de chamar os participantes, o *conciliador* se apresenta aos *estagiários*. A interação entre os *conciliadores* e *estagiários* costuma ser amistosa, havendo inclusive uma troca de informações sobre a atuação na área da conciliação e da advocacia. Apesar das *orientações aos estagiários* serem coladas em quase todas as mesas destinada aos *estagiários*, muitos *conciliadores* fazem questão de lembrar as regras. A proibição do uso de celulares e de conversas durante a audiência são os lembretes mais comuns, o que já indica que essas também são as mais difíceis de serem impostas. No que se refere a conversas, pude observar muitos momentos em que *estagiários* cochicharam entre si ou riram baixo de algo. Em uma determinada ocasião, um *conciliador* pediu que os *estagiários* presentes fizessem silêncio durante a audiência e que se comportassem "como um cactus". O uso do celular se justifica, num primeiro momento, para fotografar a pauta de audiências – algo que é permitido aos *estagiários*. Entretanto, foi comum presenciar *estagiários* checando e-mails ou utilizando aplicativos de mensagens instantâneas, em especial nas audiências mais longas.

No tocante aos *escreventes*, a relação com os *estagiários* também costuma ser amistosa, apesar de um pouco mais tensa. Por parte dos *escreventes*, essa tensão é flexionada pelo papel de fiscalização que lhes é imputado. Uma *escrevente* me contou que às vezes precisava "chamar a atenção de *estagiários*", mas que a maioria deles respeita as regras. Os *escreventes* são orientados a passar para a coordenação casos de má postura, pois o *estagiário* infrator fica proibido de continuar assistindo audiências ali. A *escrevente* me conta que, certa vez, um *estagiário* gravou uma audiência. Percebendo o fato, ela pediu para que ele não usasse o celular,

mas recebeu a versão de que ele estaria somente fotografando a pauta. Ela não acreditou na versão, pois a forma que a pessoa segurava o celular na mão apontava para a mesa de audiência e não para a pauta. A *escrevente* reclama que *estagiários* que conversam atrapalham o trabalho dela, que tem muitos detalhes e demanda concentração. Ela também diz que conversar na audiência seria um desrespeito com as partes, pois "ninguém vem aqui feliz em fazer divórcio... mesmo que a pessoa entre sorrindo muitas vezes é porque ele está nervoso... é constrangedor [a audiência de divórcio]". A *escrevente* finaliza dizendo que, se fosse divorciar, não ia querer um *estagiário* assistindo.

3.2 A etapa de abertura

A audiência começa quando o *escrevente*, o *conciliador* e até três *estagiários* já estão prontos na sala. O ato de chamar os participantes é conhecido como *apregoar*, que significa “anunciar”, “chamar atenção” e “tornar notório com ostentação” (Apregoar, 2013). O significado literal da palavra condiz com a atividade: a chamada dos participantes pelo nome é feita em voz alta, de maneira rápida e precisa, face à sala de espera cheia de pessoas desconhecidas entre si. Com a pauta do dia em mãos, o *conciliador* vai até a sala de espera e chama os participantes por nome e sobrenome, anunciando o horário marcado para a audiência em questão.

Apesar de alguns *conciliadores* se preocuparem em agir com mais reserva, a dinâmica da sala de espera, quase sempre cheia de pessoas e conversas paralelas, dificulta o chamamento em voz baixa. A proclamação dos nomes e do horário em voz alta é seguida pelo pedido do *conciliador* para que os usuários o sigam até a sala. Esse primeiro contato parece dificultar o estabelecimento de um vínculo amistoso com os usuários, que seguem o *conciliador* sem saber bem onde estão indo. Ainda que alguns *conciliadores* se esforcem em atender o público de maneira mais delicada, o ambiente parece justificar um atendimento pragmático e apressado, dando pouco espaço para uma recepção mais amistosa.

Após *apregoar* e chegar na sala, é hora de posicionar os participantes na mesa de audiência. Segundo o Manual de Mediação Judicial do CNJ (2016a, p. 161–162), a forma como as pessoas irão se sentar à mesa transmite mais que informações do que se possa imaginar. Trata-se de uma forma de linguagem não verbal, que indica como as pessoas vão se comportar nesse ambiente. Assim, “a posição física das partes deverá diferir conforme o número delas, o grau de animosidade, o tipo de disputa, o patamar cultural e a própria personalidade dos envolvidos” (idem, p. 161). Acima de tudo, o posicionamento das pessoas na mesa deve ser

pensado “de modo que todos consigam ver e ouvir uns aos outros” (idem, p. 161). Como um dos objetivos da conciliação é evitar um sentimento de rivalidade e polarização, o posicionamento na mesa deve evitar que as partes em conflito fiquem de frente uma para as outras. O ideal é que os conflitantes fiquem lado a lado, no caso de mesas retangulares, ou em posição equidistante, no caso de mesas redondas. Quanto ao *conciliador*, sua colocação deve sempre buscar uma posição equidistante que permita a sensação de imparcialidade e a liderança de todo o processo.

A proximidade física, segundo o manual (Conselho Nacional de Justiça, 2016a), facilita a conversa por ajudar a criar mais empatia e auxiliar a escuta entre os participantes. A técnica busca quebrar possíveis barreiras de comunicação ocasionadas pelo dissenso. Essa forma de tratar o conflito está relacionada com uma visão de que as pessoas precisam tomar as decisões por conta própria e que o papel do terceiro seria apenas ajudá-las com técnicas comunicativas. A simulação de um ambiente mais propício a uma conversa seria, portanto, parte desta estratégia.

No CEJUSC da Cidade Judiciária, as mesas de audiência possuem um formato retangular e são muito semelhantes às mesas de audiência das salas das varas. As orientações do manual do CNJ são seguidas por pouquíssimos *conciliadores*, sendo o posicionamento mais comum aquele que coloca as pessoas em conflitos de frente umas para as outras. A formação da mesa, portanto, costuma contar com o *conciliador* na ponta da mesa, colocando-se de frente ou lado a lado com o *escrevente*, e os participantes nas laterais, frente a frente. Assim, a posição dos participantes acompanha o posicionamento adversarial típico das audiências presididas por um *juiz*. Em mais de uma ocasião, presenciei os participantes sentando-se lado a lado e sendo redirecionados pelos *conciliadores*, que pediam às partes que se posicionassem de frente uma para a outra.

Solicitar que os participantes se sentem de frente uns para os outros está relacionado com duas questões. Primeiro, essa é forma com que os *escreventes* e os *conciliadores* estão acostumados a perceber os ambientes de audiência. Essa distribuição tradicional das pessoas no espaço indica um apego pela forma da audiência formal, em especial por parte dos *conciliadores*, que são os atores responsáveis pela montagem da mesa. Um segundo motivo apareceu diversas vezes nas conversas entre *conciliadores* e *escreventes*. Alguns meses antes, em uma audiência de divórcio, um *escrevente* teria sido agredido por um homem que ameaçava sua companheira no meio da audiência. Face à agressividade do usuário, o *escrevente* se levantou da mesa dizendo que não permitiria que ele agredisse a esposa no local. Com isso, o usuário lhe transferiu um soco. Todos os presentes, incluindo os *estagiários* e *conciliadores*,

acabaram na delegacia. Esse acontecimento foi utilizado diversas vezes para ilustrar a importância de se colocar uma barreira entre as partes que compareciam para a audiência, seja qual for a temática e a animosidade entre os participantes. O receio dos *escreventes* e *conciliadores* de presenciar uma situação de agressão na sala, de acordo com o Manual de Mediação Judicial do CNJ, apontaria para o despreparo de todos para lidar com situações de violência:

Agressão. São raríssimas as hipóteses em que o mediador se encontra diante de agressões físicas na mediação. Isso porque, como a relação conflituosa se desenvolve em espirais, a agressão física é precedida de uma série de interações verbais agressivas que envolvem ofensas e outras agressões verbais. Assim, como um mediador experiente não permite que as partes se comuniquem de forma agressiva, a espiral de conflito não chega a se desenvolver a ponto de as partes se agredirem fisicamente. Se eventualmente ocorrer uma agressão física, o mediador deve acionar o serviço de segurança ou a polícia. **Vale indicar que ainda não foram registrados atos de violência física em quaisquer programas de mediação judicial no Brasil nos quais os mediadores tenham sido submetidos a mínimo treinamento em técnicas e habilidades autocompositivas** (2016a, p. 254, grifo meu).

A *declaração de abertura* é o que inicia a audiência oficialmente. Essa fase de abertura tem diversos propósitos, de acordo com o Manual de Mediação Judicial do CNJ (2016a, p. 164). O primeiro seria apresentar as partes ao procedimento de conciliação, explicando como ele se desenvolve e quais as regras que deverão ser seguidas. O intuito é deixar os usuários confortáveis com o procedimento e evitar futuros questionamentos quanto ao desenvolvimento da sessão. O segundo propósito está relacionado com o papel educador que o *conciliador* tem no procedimento de conciliação. Para tanto, o *conciliador* deve transmitir às partes, desde o momento inicial, o sentimento de confiança em sua pessoa. Por isso, a *declaração de abertura* é uma etapa considerada essencial para estimular a colaboração dos participantes no procedimento de mediação.

Por ser um procedimento supostamente diferente do que se esperaria em um tribunal, explicar os objetivos e as regras para as pessoas submetidas ao procedimento parece, de fato, essencial para o bom andamento do trabalho. A declaração de abertura não deve se prolongar demasiadamente. A recomendação é que, em sessões de conciliação, a declaração de abertura leve de três a cinco minutos. Os diversos passos que devem ser seguidos nessa fase inicial da conciliação podem ser sintetizados no Quadro 2:

Quadro 2 – Etapas da declaração de abertura

Etapas	Ações
1. Apresente-se às partes	<ul style="list-style-type: none"> • Pergunte como as partes preferem ser chamadas • Anote os nomes das partes para não esquecer
2. Explique o papel do conciliador	<ul style="list-style-type: none"> • Não pode impor uma solução • Não é um juiz • É imparcial • Facilita a conversa (não decide) • Ajuda os participantes a examinar e expressar metas e interesses
3. Explique o procedimento de conciliação	<ul style="list-style-type: none"> • Informal (nenhuma produção de prova) • Oportunidade para as partes falarem • Possibilidade de reuniões individuais • Perguntar se concordam em ter estagiários na sala
4. Explique sobre a confidencialidade	<ul style="list-style-type: none"> • Tudo que for dito será mantido em segredo • O que não for acordado não será levado ao processo • Toda a equipe está submetida ao sigilo
5. Descrever as regras básicas	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalhar em conjunto para achar uma solução • Não interromper quando outra pessoa fala • Escutar a perspectiva da outra parte
6. Comentar o papel dos advogados	<ul style="list-style-type: none"> • Elogiar a participação dos advogados • Esclarecer a função dos advogados na conciliação
7. Dar oportunidade para perguntas	<ul style="list-style-type: none"> • Abrir para perguntas • Estabelecer critério de quem fala primeiro

Fonte: Conselho Nacional de Justiça (2016a, p. 170, adaptada).

Apesar das tantas justificativas sobre a importância de uma *declaração de abertura* adequada, foi difícil encontrar *conciliadores* que seguissem a lista de etapas por completo. A declaração de abertura muda conforme o entendimento de cada *conciliador*. Alguns dão mais destaque na explicação do procedimento, enquanto outros apenas se apresentam. Em geral, a *declaração de abertura* atende parcialmente as recomendações listadas no Quadro 2, como é o caso da abertura de uma *conciliadora*:

Boa tarde! Agradeço a presença de todos. Esta audiência é obrigatória pelo CPC (sic), como os doutores já sabem. Sou conciliadora e mediadora. O que falar aqui fica aqui e não há possibilidade de eu ser testemunha. A conciliação tem que atender ambas as partes. Se tiver acordo, tem que ser de livre e espontânea vontade. Estamos aqui com uma estagiária, vocês permitem que ela assista a audiência? Doutor, pode nos dizer o que ocorreu?

Numa das tardes, observei a conversa de dois *conciliadores* e um *escrevente*. Um *conciliador*, que chamarei pelo nome fictício⁵⁵ de Lucas, entra na sala durante um intervalo de audiências e inicia uma brincadeira com outro *conciliador*, que chamarei pelo nome fictício de Pedro. Na sala em que Pedro se encontrava, estavam também o *escrevente*, eu e outros dois *estagiários*. Em tom jocoso, Lucas reclama que fez somente cinco audiências naquela tarde, por que a *escrevente* que o auxiliava “era muito lerda”. Pedro e o *escrevente* dizem que a quantidade de cinco audiências é baixa, mas cogitam que Lucas deve ter pegado audiências “com filhos, bens e brigas”, algo que poderia ter alongado o tempo de cada uma. Lucas fala, em um tom mais sério, que a reclamação era uma brincadeira, e que o máximo de audiências que ele já tinha feito em uma tarde era oito. Pedro comenta que seu máximo foi sete em uma tarde. Lucas diz que não fala “esse monte de coisa”, se referindo à *declaração de abertura*, e insinuando que Pedro conseguiria fazer menos audiências que ele porque se alongava na abertura. Pedro apenas responde: “faço um minutinho só, rapidinho, não é o romântico longo, mas dá pra fazer”. Lucas completa: “eu não, só meu nome e que sou *conciliador*, depois ‘taco pau’”. Lucas se despede e vai para outra sala. Pedro então, de forma elogiosa, diz aos *estagiários* presentes que viu Lucas atuando em uma “audiência sem bens e sem filhos”, na qual Lucas teria colocado o celular dele na mesa e dito para o *escrevente*, na frente dos cidadãos que aguardavam para se divorciar: “vamos ver quanto tempo dá”.

A competição por quem faz o maior número de audiências não pareceu ser séria, mas demonstra a forma como alguns *conciliadores* enxergam a *declaração de abertura* ensinada nos cursos de capacitação de *conciliadores*. A princípio, o fato do *conciliador* não se apegar ao exemplo de declaração completo não parece contradizer o manual, que também afirma que a abertura deve ser adaptada à realidade da sessão, devendo o *conciliador* “empregá-los de modo a melhor se enquadrarem em seu estilo de atuar” (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 166). Contudo, o manual também sugere que, ao dar início à sessão, o *conciliador* tenha uma lista em mãos para se lembrar de cada um dos aspectos que devem ser dito às partes (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 169). Como o procedimento não é de amplo conhecimento de todos, esquecer-se de explicar um dos tópicos pode desorganizar a sessão e dificultar o controle da discussão.

⁵⁵ Os nomes foram alterados para preservar a privacidade das pessoas observadas. A escolha de todos os nomes fictícios foi feita a partir da lista de nomes mais comuns no Brasil, divulgada pelo IBGE no seguinte endereço: <https://censo2010.ibge.gov.br/nomes/#/ranking>. Acesso em 1 abr. 2018.

Eis aqui uma das primeiras dificuldades técnicas que o *conciliador* pode enfrentar, ainda na etapa de abertura da audiência: o curto tempo reservado para cada sessão. A pauta organizada pela coordenação reserva 30 minutos para as *audiências processuais* em questões de família. Para as *audiências pré-processuais* e para as *processuais* ligadas às varas cíveis e do juizado especial cível, são reservados apenas 20 minutos. Em relação ao tempo, o manual do CNJ entende que “em conciliações não se mostra recomendável que se proceda em menos de 40 minutos”, já que em menos tempo o *conciliador* enfrentaria “uma forma excessivamente precária de se conduzir uma autocomposição” (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 167).

O tempo limitado para condução da audiência dificulta a explicação mais detalhada do procedimento, algo que parece colocar em xeque a compreensão dos participantes em relação à diferenciação da audiência de conciliação das audiências mediadas por *juízes*. A falta de tempo para melhor explicar o procedimento não parece fazer, necessariamente, com que os *conciliadores* deixem de realizar a *declaração de abertura*, mas que façam uma adaptação enxuta dessa etapa. A objetividade do *conciliador* Lucas, por exemplo, pode até parecer justificada, em um primeiro momento. Contudo, observei que versões semelhantes a do *conciliador* Pedro, que pareceu adaptar a apresentação sem ignorar os passos pré-definidos, eram mais comum entre os *conciliadores*.

O resultado é que, seja por ser feito de diferentes formas, seja por ser feito de maneira apressada ou mecanizada por alguns *conciliadores*, a declaração de abertura acaba não cumprindo o papel de introduzir aos participantes o propósito do procedimento. Assim, a abertura da sessão de conciliação mantém-se semelhante à de uma audiência formal, que é iniciada com a apresentação do caso pelo *juiz* e o direcionamento da palavra para os *advogados*.

3.3 Hora do diálogo

Após a abertura, é a hora do *conciliador* colocar em prática suas habilidades para fazer cumprir os objetivos do procedimento já informados na *declaração de abertura*. Na sequência, descreverei duas audiências que ilustram as regularidades encontradas nessa fase.

A primeira audiência do processo foi a de conciliação, marcada em conformidade com o previsto no CPC/16. A autora da ação é negra, com cerca de 35 anos, e comparece com sua *advogada*, branca, com cerca de 40 anos. A empresa ré é considerada uma das maiores construtoras do país. Representando a empresa está uma *advogada*, branca, cerca de 40 anos.

Assim que os participantes entram na sala, o *conciliador*, que é branco e tem cerca de 30 anos, pede para que entreguem seus documentos pessoais. Sem fazer indicação para o lugar

em que devem se sentar à mesa, as partes se sentam frente a frente. O *conciliador* faz sua *declaração de abertura*:

Boa tarde a todos! Meu nome é... Sou conciliador. Eu não sou juiz, estou aqui para buscarmos um consenso e facilitar o diálogo. Tudo aqui é informal e está sob sigilo, nada que não for acordado vai para o termo. Eu, a servidora e a estagiária estamos submetidos ao compromisso de sigilo. A estagiária está aqui para observar o meu trabalho, tudo bem para vocês? Ninguém aqui deve se sentir pressionado a fazer um acordo, tudo autonomia, só a vontade de vocês. Bom, é uma rescisão de contrato? Alguém aqui gostaria de começar a conversar?

A *advogada* da ré começa dizendo, de maneira educada e simpática, que tem uma proposta de pagar 55 mil reais para a autora. "O que tenho alçada é para isto", finaliza. O *conciliador* pergunta para a *advogada* da autora: "só para eu entender, na inicial você pede 57 mil corrigidos, é isso?". A *advogada* concorda e diz que o valor compreende o montante corrigido pago pela autora. A autora se manifesta dizendo que, apesar do imóvel valer atualmente 63 mil reais, ela pede na ação apenas o valor pago.

O *conciliador* emite sua opinião: "é uma boa proposta... é preciso considerar o tempo do processo... o pagamento do acordo é em 20 dias... um processo leva 5, 10 anos para terminar". A *advogada* da autora, incomodada com a sugestão do *conciliador*, diz que o processo digital tem sido mais rápido e que em cerca de 2 anos o *processo judicial* terminaria. O *conciliador* segura o riso e desmente a colega, num tom de voz exaltado e impositivo: "não, aqui ele leva é 5, 10 anos".

O *conciliador* pergunta para a autora quais as opções que ela acha que tem. A autora responde que prefere "deixar rolar" o processo, pois a construtora seria a única a levar vantagem com este acordo. Ela diz que acha "injusto", pois ela perderia toda a correção – cerca de 7 mil reais – do valor pago ao longo dos anos de financiamento, enquanto a construtora ainda poderia vender o apartamento para outra pessoa pelo mesmo valor pago no acordo. A autora também diz que "conhece os seus direitos", completando: "sou bem franca... sou extremamente da paz, pode ver no processo o número de solicitações e e-mails que eu troquei com a empresa antes de entrar com o processo, só queria resolver isso". Por fim, ela declara que não precisa do dinheiro de imediato, por isso prefere discutir no *processo judicial*. A *advogada* da construtora diz que entende a posição da autora, que tem até "vergonha" de oferecer aquela proposta, mas que é o que a empresa passou para ela.

O *conciliador* parece se convencer de que o melhor a se fazer no caso da autora é aceitar a proposta de acordo. Ele insiste mais uma vez: "a diferença do que você pediu na inicial é menos de 5%... raramente há propostas neste patamar, vide audiência anterior, que a empresa

ofereceu menos de 30% do que foi pedido no processo". A *advogada* da autora começa a falar algo e noto que o *conciliador* a encara de cima para baixo. Posteriormente, noto-o fazendo isso com participantes de outras audiências, em um comportamento que parece tentar intimidar os participantes que se mostram contrários a aceitar as propostas em audiência. A *advogada* da autora demonstra concordar com sua cliente e diz que em três meses o *juiz* sentencia e aplica a lei – que é favorável à devolução dos valores pagos com a devida correção monetária. O *conciliador* corta a *advogada*, de maneira ríspida e seca: "3 meses não, bem mais, pode até ter audiência de instrução [com o *juiz*] antes da sentença".

A *advogada* da autora começa a demonstrar desconforto com o *conciliador*. A autora, que já demonstra estar mais irritada, fala um pouco mais sobre o seu caso: ela pagou a entrada de um imóvel na planta e continuou pagando parcelas por um tempo. Quando o apartamento ficou pronto, a autora ingressou com o pedido de financiamento. Enquanto aguardava a aprovação do pedido, foi pagando os valores de IPTU e condomínio, na expectativa de ficar com o imóvel. Como o financiamento não foi aprovado, ela entrou em contato com a construtora pedindo todo o dinheiro de volta. Como o contrato de compra e venda do imóvel previa a possibilidade de devolução do dinheiro em caso de negativa no financiamento, ela insistiu nos contatos ("tentei de tudo", ela diz). Mediante a recusa da construtora em devolver o valor amigavelmente, ela entrou com um *processo judicial*.

Apesar de estar ciente de que poderia obter o valor de correção ao final do processo, a insistência do *conciliador* começa a fazer efeito. Ao final de sua fala, a autora começa a reconsiderar sua posição: "nesses 2 ou 3 anos que o processo continua eu posso pegar outro apartamento... prefiro resolver...". Com mais um pouco de conversa, a autora acaba aceitando o valor proposto pela construtora. Após cerca de 25 minutos de audiência, a *escrevente* começa a fazer o termo que formaliza o acordo. O *conciliador* levanta para ajudar a *escrevente* na redação do termo.

A autora pareceu quase pedir desculpas por ter entrado com processo, justificando muito o fato de estar ali e já ter tentado outras vias. A insistência do *conciliador* incomodou a autora e sua *advogada*, passando a impressão de que não aceitar o acordo faria delas a parte errada da história. Apesar de fazer uma *declaração de abertura* que prometia não julgar ("não sou juiz") e não pressionar para fazer um acordo, na prática isso não aconteceu. Emitindo sua opinião, insistindo na ideia de "bom acordo" e desqualificando o parecer técnico da *advogada* da autora, o *conciliador* jogou para convencer a autora a aceitar a proposta da empresa ré. Ao fazer isso, o *conciliador* tomou partido, "julgando" negativamente a estratégia da autora de optar pela via processual para solucionar o dissenso. A confidencialidade do procedimento também foi

comprometida, já que para argumentar em favor da proposta o *conciliador* mencionou o ocorrido em outra audiência (“raramente há propostas neste patamar, vide audiência anterior”). A busca pelo consenso e o diálogo prometido pelo *conciliador* se resumiram à assinatura de um acordo sob pressão.

Em relação à construtora, a proposta contendo apenas o valor pago, sem a correção monetária prevista em lei, foi uma forma de usar o espaço da conciliação para barganhar um processo que ela sabia que iria perder de qualquer maneira. A audiência de conciliação obrigatória ao início da audiência trazida pelo CPC/16 tem feito com que essa postura seja comum quando empresas grandes se encontram em uma posição de desvantagem processual. Sabendo que se a audiência não terminar em acordo o processo irá demorar um pouco mais, as muitas empresas aproveitam para tentar oferecer um valor menor do que o que esperam perder se forem condenadas em uma sentença judicial. No caso apresentado, tanto era mais vantajoso para a autora deixar o processo correr que nem mesmo a *advogada* da empresa insistiu na proposta, dizendo ter “vergonha” de oferecê-la. As grandes empresas, que geralmente possuem assessoria jurídica treinada e especializada, possuem mais condições de defesa nas audiências de conciliação. Ao conhecer melhor o procedimento do CEJUSC, os *advogados* dessas empresas acabam manipulando o procedimento (ou as falhas nele presentes). É comum perceber que os *escreventes* conheçam os representantes das empresas que comparecem com frequência⁵⁶.

A segunda audiência que relatarei aqui é processual e trata de uma quebra de contrato de prestação de serviços de transporte escolar. O autor, branco, com cerca de 60 anos, levava até a escola o filho da ré, uma mulher branca, com cerca de 45 anos. No meio do período letivo, a escola mudou o horário de entrada e saída do menino, o que fez com que o autor não pudesse mais prestar o serviço em razão de outros compromissos. Por solicitar o término antecipado da prestação de serviço, o autor estaria cobrando da ré uma multa prevista em contrato. O autor procurou espontaneamente o CEJUSC para agendar uma sessão de conciliação e tentar resolver a questão.

A *conciliadora* chama os participantes na sala de espera. O autor comparece no horário, mas a ré ainda não chegou. A *conciliadora* convida o autor para entrar na sala e se apresenta. Sem fazer a *declaração de abertura*, ela ouve a versão do autor. O homem reclama que não teve culpa pela mudança de horário dentro do período letivo e que não pode arcar com o custo

⁵⁶ Falarei sobre as empresas que mais possuem processos no Judiciário no item 4.3.

sozinho. Como o contrato possuía uma multa por rescisão, ele cobrou a multa dos pais para não levar prejuízo. A escola comunicou os pais sobre mudança e negociou com o autor a diminuição da multa contratual. Entretanto, a ré não teria aceitado pagar a multa.

Cerca de 5 minutos depois, a ré chega ofegante. Ela se desculpa pelo atraso e diz que saiu do trabalho com pressa para a audiência. Chegando ao fórum, não encontrou local para estacionar com facilidade, por isso se atrasou. A *conciliadora* a cumprimenta e diz "que bom que você chegou". Após entregar seus documentos para a *conciliadora*, a ré se senta ao lado do autor na mesa, por conta própria. A ré começa a falar assim que se senta, dizendo ao autor que ele não precisava ter "vindo até aqui". Reclama que ele não tentou negociar antes e que ela quer pagar a multa em parcelas. Também afirma que não teve culpa pela rescisão, já que foi a escola que mudou o período do filho. Como também foi pega de surpresa, não pôde se planejar para tal pagamento.

A *conciliadora* começa (novamente) a sessão, agora com a *declaração de abertura*: "Meu nome é... Eu estou aqui como representante do tribunal. Esta audiência é pré-processual e não tem um processo aberto ainda. Estamos aqui para ver a melhor forma de resolver o problema de vocês". Após a abertura, a ré se manifesta. Diz que ligou no CEJUSC e foi informada por um funcionário que "a *carta convite* não era um processo do JEC (sic) mas era uma notificação extrajudicial" que "chamou a conciliação". A *conciliadora* fica confusa com a informação e pergunta para a *escrevente*. A *escrevente* duvida da informação e pergunta para a mulher o nome do funcionário que lhe atendeu. Ela diz. Ao ouvir o nome do colega, a *escrevente* diz que "ele é problema... ele está de licença de novo... ele orientou errado". A *conciliadora* esclarece então à ré que a conciliação é um espaço para tentar resolver a questão conversando, o que faz com que os participantes iniciem um diálogo para negociar a dívida.

A conversa começa. Desacompanhados de *advogados*, as partes dialogam livremente. A *conciliadora* observa por um tempo a conversa, em silêncio. O autor diz que a multa contratual prevê 30% do valor total do contrato anual, ou seja, 3 mensalidades. A ré alega que não acha justa a multa, mas se propõe a pagar metade (15%). A *conciliadora*, buscando fazer um teste de realidade da proposta, pergunta: "a senhora tem uma proposta de como pagaria esse valor?". A ré vacila e silencia. A *conciliadora* diz que se não resolver naquele momento, o caso irá para o *juiz* decidir, que um *processo judicial* é caro, desgasta, gera brigas e demora. Já no CEJUSC, diz a *conciliadora*, pode-se tentar resolver a questão para evitar um processo e buscar uma solução melhor. Ali não seria o momento de fazer prova de quem tem culpa ou não. Além disso, uma audiência no Juizado Especial Cível só seria marcada para dali 7 meses.

O autor diz que aceitaria receber 20%. A ré aceita, mas quer pagar em parcelas. Uma nova discussão começa, com intervenções pontuais da *conciliadora*, perguntando se um não pode considerar o que o outro propõe, evitando termos ofensivos quando um dos participantes se exalta e sem interromper os desabaços. As partes chegam num acordo e parecem se acalmar. A *conciliadora* dá orientações à *escrevente* de como redigir o termo e explica em voz alta o conteúdo do documento antes de coletar as assinaturas. A *conciliadora* finaliza o atendimento dizendo: "parabéns por terem chegado num acordo, com certeza vocês não vão se arrepender... qualquer problema, podem nos procurar novamente, estamos aqui para ajudá-los... não tenham medo de usar o CEJUSC". As partes se despedem e saem.

Com a sala vazia, a *conciliadora* comenta que ela achou abusiva a multa, apesar de saber que os contratos de transporte escolar costumam ser assim. Na opinião da *conciliadora*, que é uma *advogada* experiente, haveria grandes chances de um *juiz* considerar a multa abusiva e até mesmo de livrar a ré de pagá-la, em especial por ela não ter tido culpa pela rescisão. Apesar de achar que a multa poderia ser anulada, a *conciliadora* acha que o processo levaria tempo e seria caro, por isso achou que o acordo foi melhor do que um *processo*.

Algumas das estratégias básicas pré-definidas para a atuação do *conciliador* visam o estabelecimento de uma relação de confiança com as partes interessadas. Quando as partes se sentem bem recebidas e compreendidas pelo *conciliador*, acreditam que podem confiar no procedimento e na pessoa do *conciliador*. Os efeitos de uma relação de confiança facilitam a obtenção de informações e tornam a atuação do *conciliador* muito mais simples. As ferramentas para estabelecer essa relação de confiança são denominadas de *rapport* (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 202).

O *rapport* consiste na criação de um relacionamento de empatia e compreensão recíproca. Há autores que sustentam que o *rapport* envolve três elementos: atenção mútua, sentimento positivo compartilhado e uma comunicação não verbal bem coordenada (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 174). Diferente da primeira audiência, na qual o relacionamento foi estabelecido por meio da pressão pelo acordo, a *conciliadora* da segunda audiência conseguiu estabelecer uma relação de comprometimento entre os envolvidos, que dialogaram livremente sobre o problema. Intervindo pontualmente, mantendo um tom de voz educado e paciente, foi prospectiva, filtrou percepções tendenciosas que buscavam culpar alguém pelo problema. Assim, a *conciliadora* reuniu informações sobre o conflito e auxiliou a identificar interesses por meio da prática do *rapport*.

Entretanto, a compreensão da *conciliadora* em relação à demora processual interferiu na sua atuação. Apesar de entender que a autora teria mais vantagem se partisse para uma

disputa judicial, ela não esclareceu que a multa contratual era abusiva e que ela teria chance de reverter isso com um *juiz*. Ainda que pudesse demorar mais, essa questão não foi colocada às claras. Apoiando-se no princípio da imparcialidade, a *conciliadora* feriu o princípio da decisão informada, considerado por alguns como condição de legitimidade para a autocomposição a plena consciência das partes quanto aos seus direitos e a realidade fática na qual se encontram (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 251). Assim como na primeira audiência, fechar um acordo foi considerado mais importante do que possibilitar a efetivação de direitos pela via processual, caso fosse essa a vontade dos interessados.

A promoção do diálogo entre as pessoas é um dos principais objetivos da política de conciliação. Buscando atingir esse objetivo, a lei prevê que a audiência de conciliação nos CEJUSCs pode ser feita sem um *advogado*, tal como as audiências nos Juizados Especiais. Quando o CPC/16 entrou em vigor, houve uma polêmica em relação ao texto do artigo 334, que prevê que as partes devem estar acompanhadas por seus *advogados* ou defensores públicos nas audiências de conciliação ou de mediação⁵⁷. Essa dúvida não existe mais, tal como explica Neves:

Apesar de aparentemente instituir um dever, o dispositivo não prevê consequência de seu descumprimento. Entendo que não se trata efetivamente de um dever, mas de uma faculdade da parte, até porque o ato de autocomposição ou mediação é ato da parte, que independe de capacidade postulatória, de forma que a ausência de seu patrono nessa audiência não impede que a solução consensual seja homologada pelo juiz. Dessa forma, a ausência do advogado não impede a realização da audiência e a consequente autocomposição (2017, p. 652).

Em minhas observações, notei algumas regularidades que indicam que a dificuldade de defender seus direitos não está, necessariamente na presença ou na ausência de um *advogado*, mas no tratamento que o *conciliador* dispensará ao usuário. Logo quando o *conciliador* está *apregoando*, são os *advogados* que acompanham as partes que levantam na frente para cumprimentar o *conciliador*. A atitude de tomar a frente do cliente, em geral, é suficiente para fazer com que muitos *conciliadores* passem a dirigir a palavra ao *advogado*, sem que a conversa inclua o usuário. Acostumados com os procedimentos de audiências com *juízes*, muitos *advogados* costumam sentir-se confortáveis com esse protagonismo, deixando pouco espaço para a fala de seus clientes.

⁵⁷ Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência. (...)

§ 9º As partes devem estar acompanhadas por seus advogados ou defensores públicos (Brasil, 2015).

A presença de *advogados* também mobiliza uma linguagem jurídica, que acaba tornando a discussão ainda mais inacessível aos demais usuários. Pela observação da linguagem não verbal, percebe-se que os usuários não entendem o que está sendo discutido em relação ao seu próprio problema. O silêncio permanente, a timidez quando se é consultado, os olhos assustados e o posicionamento inquieto na cadeira denunciam, muitas vezes, essa ausência de compreensão do procedimento. Algumas vezes, alguns *advogados* interferem nessa lógica e pedem que seus clientes se manifestem. Quando isso aconteceu, presenciei alguns *conciliadores* que continuaram falando com o *advogado*, dando pouca importância para o que os usuários teriam para dizer. O mais comum, portanto, é que as audiências de conciliação em que as partes estão acompanhadas por um *advogado* sejam pautadas pelas falas dos *advogados* e do *conciliador*.

Como os *conciliadores* são, em grande parte, *advogados*, eles tendem a relacionar-se com estes como colegas de classe. Conversas paralelas sobre a profissão são frequentemente observadas durante a audiência. Reclamações sobre o sistema do tribunal, sobre clientes e sobre o procedimento das varas são comuns. Quando ocorre de um dos *advogados* presentes conhecer o *conciliador*, os *advogados* parecem fazer questão de relembrar a amizade entre ele e o *conciliador*, que por vezes dá a impressão de não conhecer tão bem o *advogado* quanto ele pretende ressaltar. Essa disputa pela atenção do *conciliador* parece ter dois objetivos: intimidar o outro *advogado* e buscar uma aprovação maior por parte do *conciliador* em relação aos seus argumentos. Esse comportamento evidencia a visão adversarial de muitos *advogados*, que enxergam o *conciliador* como um *juiz* e o outro *advogado* como rival. Essa visão dualista do conflito é típica da relação processual, que busca apontar um lado certo e outro errado no dissenso. Esta percepção sobre as práticas da conciliação parece indicar um entendimento por parte de muitos *advogados* de que as práticas de conciliação não se diferenciam das demais práticas forenses. Quando a troca de camaradagem entre o *advogado* é correspondida pelo *conciliador*, a imparcialidade fica comprometida e o diálogo já não é mais percebido como neutro.

Também presenciei a diferença de tratamento quando os *conciliadores* se identificam com usuários de determinados círculos profissionais ou determinadas faixas de renda e instrução. Dentre os *conciliadores* que fazem essa diferenciação, o melhor tratamento é reservado aos círculos profissionais de maior prestígio social (*advogados*, médicos, engenheiros) ou de maior renda (quando transparece na discussão que uma das partes possui melhores condições financeiras que a outra).

Boa parte dos *advogados* demonstra possuir uma relação de amizade com os *escreventes*. Apesar de parecer natural que o convívio entre os *advogados* atuantes na cidade e

os *escreventes* do fórum acabe criando uma relação profissional entre essas pessoas, esse contato parece trazer um ruído para o atendimento durante a audiência. Isso fica claro, por exemplo, quando os *advogados* acompanham seus clientes e, durante a audiência, aproveitam a visita para tirar dúvidas com os *escreventes* sobre questões procedimentais ou jurídicas que não estão relacionadas à audiência em curso. Esses comentários confundem o usuário, que por vezes não entende o linguajar técnico articulado para se referir ao procedimento. Ademais, essas intervenções alongam o atendimento que, como já mencionei antes, conta com um tempo curto para acontecer. Por fim, esse comportamento também atinge a imparcialidade, já que os usuários podem enxergar o *escrevente* como alguém parcial.

Em relação aos usuários que são assessorados pela Defensoria Estadual, a situação parece ainda mais incômoda. Durante o campo, fui informada de que os *defensores públicos* nunca acompanham seus assistidos nas audiências de conciliação. O usuário procura a unidade da Defensoria Pública na cidade, que ingressa com a ação em seu nome no Judiciário. Quando a audiência de conciliação é agendada, a pessoa precisa comparecer sozinha. Certa vez, perguntei a um *conciliador* se ele sabia o porquê dos defensores públicos não comparecerem no CEJUSC. O *conciliador* respondeu, em tom irônico, que "eles entendem que o momento é das partes, para conversar... é uma boa desculpa para não vir, não?". Numa aparente tentativa de desconversar o assunto, o *conciliador* prosseguiu: "*advogado* nessa hora atrapalha, a questão não é técnica, é questão de família, né... normalmente resolvem em casa, né?".

3.4 Finalizando com o termo padrão

A sessão de audiência é encerrada quando o *termo de audiência* é entregue às partes para assinatura. No CEJUSC da Cidade Judiciária, os *conciliadores* até auxiliam na redação do documento, mas há sempre um *escrevente* responsável por isso. O *termo de audiência* é feito em um editor de texto, com base em um modelo pré-elaborado. Cada modelo se refere a um dos possíveis desfechos que uma audiência pode ter. O Manual de Mediação Judicial traz a seguinte informação:

(...) nota-se que disponibilizar de (sic) modelos de acordos pré-elaborados pode trazer vantagens. Em primeiro lugar, esses modelos servirão de guia para o mediador quanto às questões a se dispor e a forma de tratá-las. Além disso, viabilizam um atendimento mais rápido e ágil para a solução do conflito (2016a, p. 246).

No Anexo C, disponibilizo alguns dos modelos elaborados pelo TJSP, que guardam grande semelhança com os modelos utilizados pelo CEJUSC da Cidade Judiciária. Esses modelos utilizam uma linguagem que lembra muito o conteúdo de sentenças judiciais. A proximidade com as decisões judiciais não é à toa, já que quem dá a palavra final acerca dos padrões que serão utilizados são os *juízes*. A redação rebuscada, segundo o CNJ, é desnecessária e dificulta a compreensão pelos envolvidos e pode suscitar dúvidas sobre o acordo (2016a, p. 244). Na prática, um modelo com palavras menos usuais pode tornar a redação pouco clara, dificultando o comprometimento das pessoas e gerando novos problemas.

O primeiro exemplo dessa linguagem pouco usual são os termos utilizados para classificar os modelos a partir do resultado de audiência. Quando uma das partes em conflito não comparece, a audiência é chamada de *prejudicada*. Quando todos comparecem, mas não chegam a um acordo, a audiência é chamada de *infrutífera*. Por último, quando a audiência resulta em acordo, é chamada de *frutífera*. A classificação das audiências entre *prejudicadas*, *infrutíferas* e *frutíferas* acompanha a terminologia utilizada pelas varas judiciais, que também contam com modelos de termo para outras audiências separados dessa forma.

Quando vinculada a um *processo judicial*, a *audiência prejudicada* geralmente ocorre porque a *citação*⁵⁸ do réu não foi feita a tempo. Segundo a literatura jurídica, a *citação* é o ato processual que informa o réu da existência do processo, completando a relação jurídica processual entre autor-juiz-réu (Neves, 2017, p. 172). Há várias formas de fazer uma *citação*: por carta, por oficial de justiça ou por carta precatória. A *citação* mais comum é feita por carta. Apesar de mais demorada, ela é mais barata (R\$ 21,20) em comparação à *citação* feita por um oficial de justiça (no mínimo, R\$ 77,10) ou por carta precatória (R\$ 250,70)⁵⁹. O pagamento desse custo é feito pelo autor, que precisa arcar com os valores do processo desde o início e, caso consiga uma sentença final a seu favor, ser ressarcido pelo réu por essas despesas.

No procedimento previsto no extinto Código de Processo Civil de 1973, a *citação* era precedida da defesa do réu (juridicamente chamada de *contestação*), que deveria ser feita por escrito em até 15 dias após o comprovado recebimento da *citação*. O CPC/16 mudou essa

⁵⁸ De acordo com Neves (2017, p. 175), são duas as formas de comunicar os atos processuais pelo Código de Processo Civil: a *citação* e a *intimação*. A *citação* integra o réu à relação jurídica processual e o informa da existência da demanda judicial proposta contra ele pelo demandante (i.e. autor). Já a *intimação* é responsável por dar ciência às partes dos atos e termos do processo, para que faça ou deixe de fazer alguma coisa (i.e. compareça em audiência). A *citação* pode se dar por meio do correio, oficial de justiça, edital e meios eletrônicos. A regra é que a *intimação* ocorra na pessoa de seu advogado, por meio de publicação na imprensa oficial, sendo excepcional a *intimação* pessoal da parte.

⁵⁹ Valores consultados na página eletrônica do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo em 26 de fevereiro de 2018. Disponível em: <<http://www.tjsp.jus.br/IndicesTaxasJudiciarias/DespesasProcessuais>>.

sequência. O procedimento antigo, que cita o réu para contestar em 15 dias, somente é admitido se o direito discutido no processo não admitir a autocomposição. O artigo 334, parágrafo 4º, do CPC/16, prevê que a autocomposição não é cabível em apenas dois casos: quando todas as partes manifestam o desinteresse na composição consensual ou quando direito versado não admite a autocomposição. A primeira possibilidade depende da *citação*, já que antes disso o réu não tem ciência do processo e, portanto, não tem como se manifestar contrário ao procedimento. Ou seja, a *citação* precisa ocorrer mesmo assim. A segunda possibilidade depende do entendimento do *juiz*, o que faz com que casos parecidos sejam enxergados como conciliáveis por uns, e não passíveis de autocomposição, por outros.

Como as possibilidades legais de não se realizar uma audiência de conciliação ou mediação são poucas e raras, o que tem acontecido na prática é que, no momento da *citação*, o réu já é intimado para comparecer à audiência de mediação e conciliação. Como a maioria das citações são feitas por carta, o aviso de recebimento demora em voltar para a vara, o que faz com que a data da audiência se aproxime sem que se saiba se o réu foi ou não citado. Na dúvida se o réu foi citado a tempo, marca-se outra audiência. Há ainda outra regra do CPC/16 que faz com que tantos réus não compareçam. Em seu artigo 334, *caput*, o código prevê que o réu precisa ser citado com pelo menos 20 dias de antecedência da audiência. Numa tarde de observação, conversei com dois *advogados* na sala de espera. Um deles me contou que seu cliente havia sido citado com apenas 10 dias de antecedência. Minutos antes, esse *advogado* conversou com seu cliente ao telefone, confirmando o dia em que ele havia recebido a *intimação* pelo oficial de justiça: “é pra confirmar aqui na audiência por que você não veio comigo”. Os dois *advogados*, brancos, com cerca de 30 anos, me contam que a *intimação* com menos de 20 dias tem acontecido muito e que sabem de casos em que elas chegam até três dias antes. Sabendo que “o novo CPC fala em 20 dias”, um dos *advogados* diz que quando é procurado por um cliente que recebeu a *citação* em prazo inferior, orienta seu cliente a não comparecer na audiência. Essa estratégia é útil, em especial, para réus que não querem discutir o assunto e enxergam vantagem em alongar o andamento regular do processo.

Caso a *citação* seja feita dentro dos 20 dias de antecedência e o réu não compareça, o *juiz* pode aplicar uma multa de até 2% do valor discutido no processo. Essa multa, que também pode ser aplicada ao autor em caso de não comparecimento, é vista com maus olhos pela comunidade jurídica. Conforme Neves:

A norma é mais um fruto do fanatismo que se instaurou entre alguns operadores do Direito em favor da conciliação e mediação como forma preferencial de solução de conflitos. Poder-se-á questionar: que sentido tem obrigar a presença das partes uma

audiência em que exclusivamente se tentará a conciliação ou a mediação? Seria uma sanção apenas porque a parte não pretende conciliar ou mediar? Não atenta contra o constitucional direito de ir e vir criar um dever de comparecimento a essa audiência, mesmo que seu objetivo não seja pretendido pela parte, que inclusive expressamente se manifesta nesse sentido?

Por outro lado, o legislador não parece ter atentado para o fato de que a realização obrigatória dessa audiência, mesmo com parte que manifestamente não pretende a solução consensual, congestionará a pauta de audiências de maneira considerável, atrasando ainda mais o já lento procedimento (2017, p. 652).

Quando a audiência faz parte de um *expediente pré-processual*, não há *citação*. Na triagem, momento em que a audiência é agendada, a parte interessada que procurou o CEJUSC recebe uma *carta convite*, que deve ser entregue à outra parte para convidá-la para a audiência. O não comparecimento do réu, neste caso, não traz nenhuma penalidade. O que pode acontecer é que a pessoa que compareceu peça ao CEJUSC para agendar uma nova audiência, mediante o compromisso de que tentará mais uma vez convencer a outra parte a vir.

Os termos da *audiência infrutífera* formalizam que as pessoas compareceram, mas nenhum acordo foi gerado. Nos processos vinculados aos Juizados Especiais, o termo infrutífero tem o formato de um formulário, que exige apenas que se preencha com um “x” os campos respectivos. O modelo de formulário remete aos procedimentos dos Juizados Especiais, que costumam ser adaptados para acelerar o trâmite e simplificar as atividades dos *escreventes*. Nos *expedientes pré-processuais* e nos processos vinculados às varas cíveis e de família, o termo infrutífero é diferente. Ainda que curto e objetivo, o texto é elaborado em uma linguagem formal e rebuscada, tal como o modelo de *audiência infrutífera* sugerido pelo TJSP (vide Anexo C).

Se olharmos para os sentidos atribuídos aos métodos informais pela política pública, percebe-se que mesmo que não haja acordos, a audiência cumpre o seu papel quando reestabelece o diálogo entre as partes e possibilita, mesmo que no futuro, a continuidade do relacionamento entre os envolvidos. É esse resultado, e não o acordo em si, que criaria a tão desejada pacificação social. Entretanto, a própria classificação das audiências parece dar um significado diferente do idealizado na política: a de que uma audiência que dá frutos, ou seja, bons resultados, é aquela que resulta em um acordo. Essa mensagem semântica alia-se ao costume dos atores de encerrar a audiência assim que percebem que uma das partes não possui uma proposta de acordo pronta. Ao invés de fomentar a conversa sobre possíveis saídas e estimular a aproximação das pessoas por meio do diálogo, é comum que o *conciliador* e o *escrevente* comecem a se organizar para fazer o termo de *audiência infrutífera* assim que percebam (a) que o réu não trouxe proposta ou (b) que o tempo da audiência se arrasta e as partes estão irredutíveis na negociação. Por vezes, com menos de 5 minutos de conversa, o

conciliador já chama de lado o *escrevente* e, sem maiores explicações, diz em voz alta “é infrutífera”. Esse aviso sonoro é suficiente para que o *escrevente* comece a elaborar os documentos que encerram a sessão.

Dentre os réus que não conseguem que sua proposta seja aceita, a maior reclamação é de que o *termo infrutífero* não registra as condições de sua proposta. A justificativa dos *conciliadores* e *escreventes* baseia-se no princípio de confidencialidade. A mera expectativa de que o *juiz* saberia da discussão poderia afetar a negociação, que seria pautada pela disputa das partes em levar para o *juiz* a versão mais correta ou o acordo mais adequado. Apesar deste princípio, a lei não veda que a proposta conste no termo, no qual pode constar tudo o que for de pleno acordo dos participantes. Portanto, se todos concordarem em fazer constar a proposta (ou mesmo as razões para o não aceite dela), é possível, em tese, inclui-la no termo. Entretanto, a orientação recebida pelos *escreventes* é para não inserir propostas, pois alguns *juízes* não querem essa informação na ata por entender que o princípio da confidencialidade é ferido. O CNJ descreve esse princípio da seguinte maneira:

Pelo princípio da confidencialidade se estabelece que as informações constantes nas comunicações realizadas na autocomposição não poderão ser ventiladas fora desse processo nem poderão ser apresentadas como provas no eventual julgamento do caso, nem em outros processos judiciais. Nesse sentido, o mediador não pode servir como testemunha acerca de fato relacionado com seu ofício como facilitador de comunicações (2016a, p. 252).

Esse tópico gera desconforto em alguns *conciliadores*. Uma *conciliadora* comentou que já chegou a usar algumas oportunidades em que os *conciliadores* se reúnem com o *juiz* coordenador do CEJUSC para falar sobre essa prática. Enquanto aguardava a elaboração do termo *infrutífero*, a *conciliadora* emitiu sua opinião sobre o assunto para o *advogado* do réu:

Conciliadora – O senhor faz juizado? A Dra. [nome de uma juíza] pensa diferente, ela questiona quando não tem acordo, quer saber porque.

Advogado – Não sou um grande admirador da lei 9.099,⁶⁰ mas se as discussões que acontecem nas audiências [de conciliação] constassem no termo, aí ajudaria.

Conciliadora – Sim, há juízes que acham que deve constar para saber se houve proposta, outros acham que não, para não influenciar. Mas a gente está trabalhando para mudar isso, tem que constar, por que a instrução e julgamento já começa aqui, né?

⁶⁰ Refere-se à Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995, que cria e regulamenta o funcionamento dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais.

O impedimento de constar em atas propostas não aceitas parece buscar a criação de um ambiente neutro e informal, que incentive as pessoas a conversarem sobre soluções sem terem receio de que o *juiz*, normalmente visto como uma figura de autoridade, se ofenda ou ache que suas posições (ou atitudes pretéritas) são erradas. Por parte dos *advogados*, o entendimento de que o *juiz* deveria estar ciente do conteúdo da audiência tem intenção oposta: influenciar o *juiz* na busca pelo “certo” e o “errado” é exatamente o que um *advogado* quer. Tanto a *conciliadora* como o *advogado* demonstraram entender que o que se discute na conciliação já é uma forma de produzir provas, por isso a audiência de conciliação seria semelhante à audiência com o *juiz* (a chamada *audiência de instrução e julgamento*). Essas posições refletem o quanto as práticas de conciliação são permeadas pela imagem da audiência formal, inerentemente adversarial, e do *juiz* como parte legítima para por fim ao conflito, já que as partes não foram capazes de encontrar uma solução antes.

Os termos da *audiência frutífera* formalizam o acordo, que ganha força de uma ordem judicial ao ser homologado pelo *juiz*. Apesar da realização de um acordo pressupor que as partes discutiram as condições que resolverão o conflito, a tendência é que o termo *frutífero* seja vinculado a um *termo padrão* estipulado pelo *juiz* de cada vara. O que se chama de *termo padrão* é diferente do modelo de termo. Quando alguém diz que o *termo é padrão*, significa que determinada condição não é passível de negociação por parte dos interessados, pois os *juizes* entendem que se deve “decidir” essa condição de uma determinada maneira. Apesar de algumas vezes os *conciliadores* e *escreventes* dizerem aos participantes que a imposição de padrões é feita pela lei (“tem que ser assim, é lei”), o *termo padrão* tem sua origem explicada pela interpretação que o *juiz* de cada vara dá para o que está na lei. Assim, ainda que o caso seja levado para ser discutido numa audiência informal, uma vez que se chegue a um acordo, a solução encontrada em audiência precisará ser encaixada no *termo padrão* imposto pelos *juizes*.

O uso do *termo padrão* é muito observado em assuntos que envolvem questões de família. Para explicar como essa prática ocorre, descreverei como a regulamentação das visitas de menores é tratada quando os interessados estão em uma audiência de conciliação no CEJUSC. As visitas são discutidas em casos de divórcio ou dissolução de união estável, no momento em que os pais se separam e precisam definir como será dividido o tempo de visitas e convivência com os filhos em comum.

Segundo Lôbo (2011, p. 196), o direito de visita ao filho do genitor é a contrapartida da *guarda exclusiva*⁶¹. Seu exercício depende do que tiverem convencionado os pais separados ou divorciados, ou do modo como decidido pelo *juiz* em *processo judicial* de divórcio ou dissolução de uma união estável. A regulamentação do direito de visita deve ser feita com cuidado, de modo que não prevaleçam os interesses dos pais em detrimento do direito do filho de contato permanente com ambos. Limitações demasiadas podem conduzir ao afastamento progressivo do genitor não guardião, enquanto a não estipulação de um regime parece funcionar melhor quando os pais separados convivem de maneira mais harmoniosa. No interesse do filho e da preservação do seu direito à convivência com ambos os pais é que devem ser resolvidas as disputas. O regime de visitas constitui a principal fonte de conflitos entre os pais, sendo comuns as dificuldades atribuídas ao guardião da criança para impedir ou restringir o acesso do outro genitor ao filho.

Apesar das recomendações dos juristas acerca da especificidade da regulamentação das visitas, a prática demonstra que muitos *juízes* preferem estipular um regime de visitas “padrão”, ambicionando que um único modelo se adequará a todos os casos. Como se padronizar o entendimento sobre um assunto que contém tantas particularidades nos casos concretos já não fosse suficiente para dificultar o trabalho de *conciliadores* e *escreventes*, esses “padrões” ainda estão sujeitos ao entendimento de cada *juiz*. Assim, mais de um “padrão” pode ser encontrado dentro do CEJUSC para lidar com determinado assunto.

Em várias ocasiões, presenciei os *escreventes* explicando aos *conciliadores* como o *juiz* “daquela vara” entendia que a regulamentação de visitas deveria ser feita. Nos próximos parágrafos, descreverei o caso de uma audiência pré-processual na qual um homem e uma mulher comparecem com uma *advogada* para divorciar-se. A *advogada*, que foi contratada pelas duas partes, procurou o CEJUSC para que o termo de acordo do divórcio fosse homologado pelo *juiz*. Ainda que o termo já tivesse sido redigido pela *advogada*, que discutiu as especificidades do caso previamente com seus clientes, a *escrevente* utilizou o *termo padrão* para redigir o acordo.

A próxima audiência se inicia. Duas pessoas, um homem e uma mulher, entram acompanhados da *advogada*. A *conciliadora* segue na frente em direção à ponta da mesa retangular, enquanto a *advogada* segue para o lado direito da mesa. Os usuários caminham para

⁶¹ A *guarda* consiste na atribuição a um dos pais separados ou a ambos dos encargos de cuidado, proteção, zelo e custódia do filho. Quando é exercida por um dos pais, diz-se unilateral ou exclusiva; quando por ambos, compartilhada (Lôbo, 2011, p. 190).

se sentar lado a lado, em frente à *advogada*. A *conciliadora* interrompe o trajeto deles e pede para a mulher não sentar ali, orientando-a a sentar de frente para o homem, dizendo: "assim você fica mais pertinho de mim". Os dois usuários parecem tensos com a situação. Sentados de maneira ereta na cadeira, parecem pouco confortáveis no local. Os olhos bem abertos, assustados e atentos, lembram crianças em um lugar novo, buscando pelos detalhes e pelas pessoas ao seu redor. De longe, a mulher me pareceu mais decidida com o divórcio, apesar do aparente desconforto. O homem, que passou da postura ereta para um sentar corcunda ao longo da audiência, não disse sequer uma palavra durante toda a audiência.

Quando todos se sentam, a *advogada* informa que seus clientes já haviam entrado em um acordo e que, por isso, ela trouxe em um *pendrive* um termo que indica as condições do divórcio. Ela estica a mão com o *pendrive* para a *escrevente*, que diz que "não precisa". A *advogada* insiste dizendo que o documento "está em *Word*", o que poderia auxiliar o trabalho da *escrevente* "ao menos com os documentos" pessoais a serem digitados. A *escrevente* diz que ela "prefere não usar". A *conciliadora* pergunta à *advogada* se ela trouxe procuração. Ela diz que não, pois quando agendou a audiência dias antes, na triagem do próprio CEJUSC, ela havia sido informada de que não seria necessário. A *conciliadora* diz então para ela fazer uma procuração à mão antes de começar a audiência, pois quando se está acompanhado de um *advogado*, é preciso apresentar a procuração antes da audiência.

Assim, a *conciliadora* e a *escrevente* param para aguardar a *advogada* fazer a procuração. Enquanto isso, a *conciliadora* parece querer quebrar o gelo da espera, perguntando se a *advogada* conhece um bloco de formulários para procurações que vende na papelaria. A *conciliadora* diz que também é *advogada* e não sai de casa sem ele. A *escrevente* não hesita em pedir à *conciliadora* para lhe arranjar um bloco de procurações como este, "para casos assim". A *advogada*, em resposta aos comentários, diz que seria interessante que os atendentes da triagem avisassem com antecedência sobre a necessidade de trazer procuração. A *escrevente* entra em defesa dos colegas, dizendo que o procedimento para apresentar a procuração mudou naquele ano e que o *escrevente* que a atendeu deveria ter esquecido (estávamos em março).

Enquanto ainda aguarda a procuração, a *escrevente* pergunta para a usuária se seu nome mudou quando casou. "Acrescentei o Silva", responde a mulher. Minutos depois, a *advogada* termina e entrega a procuração para a *conciliadora*. É somente aí que a *conciliadora* prossegue com a *declaração de abertura*, em um tom automático e protocolar: "meu nome é ..., estamos aqui para ver se tem acordo e não precisa de processo." Após, é interrompida pela *escrevente*, que percebe que os dados dos usuários não estão cadastrados no sistema. A *advogada* explica que quando ela veio agendar a audiência o sistema do CEJUSC estava fora do ar. A falta dos

dados cadastrais obriga a *escrevente* a digitar todas as informações tanto no sistema como no modelo de termo. Ainda sem consultar a minuta da *advogada*, a *escrevente* prossegue perguntando dado por dado (“tem bens?... só a casa?... como vão fazer com os filhos?... guarda compartilhada?...”).

A *advogada*, já demonstrando certa impaciência no tom de voz, é quem responde todas as perguntas. Apesar do direcionamento da conversa diretamente para os *usuários* fazer parte do procedimento, a insistência da *escrevente* em perguntar aos usuários parecia desdenhar da presença da *advogada*. As respostas indicavam que todos os detalhes do divórcio, que envolveu partilha de bens, guarda de um filho, pensão alimentícia e regime de visitas, eram bem conhecidos pela *advogada*. Enquanto a *advogada* repetia as informações já discutidas anteriormente com seus clientes, o homem e a mulher são deixados de lado e em silêncio. Assim, a conversa foi desenrolada entre *escrevente* e *advogada*, que travaram uma disputa verbal por quem teria mais controle sobre a definição do acordo – aquela que elabora o termo ou aquela que tem as informações do caso decoradas na mente. Em determinado momento, ao perceber o incomodo da *advogada* com as perguntas, a *escrevente* diz: “não é por nada doutora, só estou indo pela minuta para não faltar nada, então vou perguntando na sequência o que eu preciso aqui... já segui a minuta que trouxeram uma vez e não deu certo”.

Enquanto a *escrevente* vai seguindo a sua própria minuta, a *conciliadora* vai puxando assunto com o grupo, fazendo comentários que ressaltam a negatividade do conflito, como se essa realidade estivesse presente em todos os casos de divórcio:

Filho sempre sofre no divórcio... Antigamente era mais difícil para a mulher divorciar, por causa do preconceito... Com filhos é preciso manter a amizade; apesar de na hora do divórcio não querer se falar, isso passa... A guarda compartilhada muitas vezes é mal utilizada pela mulher... Esse negócio de guarda compartilhada às vezes a mãe só pega para judiar do pai, porque o filho sempre quer ficar com o pai...

Quando a *advogada* fala que o regime de visitas será livre, ou seja, sem a estipulação de um horário e dia fixo no qual os pais podem visitar as crianças. A *conciliadora*, que até então não tinha feito quase nada, interrompe. “Esse negócio de visita livre, nós colocamos padrão, [na prática] vocês podem fazer [como quiserem], mas o texto padrão é que tem que sair no acordo”. A *escrevente* pergunta a idade do filho. A *advogada* responde: 12 anos. A *escrevente* retifica o que a *conciliadora* acabara de dizer e, sem explicar o porquê, diz que “não precisa do padrão” e que as visitas podem ser livres.

Após o vai e vem de perguntas, o termo fica pronto. Ao final, a *advogada* nota que uma informação ficou faltando no termo, o que faz com que a *escrevente* se incomode e acuse a

advogada de não ter informado aquilo antes – apesar de eu mesma ter ouvido a informação ser prestada pela *advogada*. Enquanto tudo isso acontece, o casal parece ter muito a falar, mas nada falam. O homem, ainda com aliança no dedo, parece retraído. Não me lembro de ter ouvido sua voz. Ao término da audiência, ele sai na frente, segura a porta para a agora ex-mulher, e a acompanha com o olhar cabisbaixo e doído. Lembro depois que, em nenhum momento, a *conciliadora* informou que eu estava na sala e consultou a parte se eu poderia assistir.

Ao final da audiência, a *escrevente* comenta o fato de a audiência ter passado do horário estipulado para os casos de divórcio (30 minutos), tendo se prolongado por quase uma hora. Ela me diz: “tá vendo, tem umas que demoram mais, como essa”. A *conciliadora* explica para mim que a sua conversa “quebra-gelo” busca deixar o clima “mais leve”, para evitar “lavação de roupa suja”, “senão as partes brigam”. Ela diz ainda que isso faz com que o acordo saia sem discussão. Após todas as audiências do dia terminarem, a *conciliadora* faz um balanço das audiências do dia com a *escrevente*. Ambas concordam que as audiências foram tranquilas, que não “teve nenhum B.O.”. “Normalmente é a mulher que não quer e hoje todas queriam”, diz a *conciliadora*. A *escrevente* completa dizendo: “hoje não teve chororô”.

Apesar de o caso ter chegado solucionado na sala - a *advogada* chegou com o acordo, os usuários queriam assinar – a equipe de conciliação parece ter criado mais conflito do que auxiliado com o problema. A *escrevente*, que se negou a ver o termo preenchido mesmo após notar a ausência de informações no cadastro, perguntou tudo de novo. Já a *conciliadora*, sem demonstrar muita empatia com o aparente desconforto dos usuários, lembrou diversas questões que poderiam até mesmo aumentar eventuais conflitos não aparentes entre os divorciandos.

Conforme Lôbo (2011, p. 196–197), o direito de visita é um direito recíproco dos pais e dos filhos à convivência, independentemente da separação. Esse direito, previsto no Código Civil e na Constituição Federal⁶², não se restringe a visitar o filho na residência do guardião ou no local que este designe. Abrange o de ter o filho “em sua companhia” e o de fiscalizar sua manutenção e educação. O direito de ter o filho em sua companhia é expressão do direito à convivência familiar, que não pode ser restringido em regulamentação de visita. Uma coisa é a visita, outra, a companhia ou convivência. É grande o consenso entre os juristas de que o direito

⁶² No Código Civil: “Art. 1.589. O pai ou a mãe, em cuja guarda não estejam os filhos, poderá visitá-los e tê-los em sua companhia, segundo o que acordar com o outro cônjuge, ou for fixado pelo juiz, bem como fiscalizar sua manutenção e educação” (Brasil, 2002). Na Constituição Federal: “Art. 227. **É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão**” (Brasil, 1988, p. grifo meu).

de visita também não se esgota na pessoa do genitor não guardião. Nessa direção, a IV Jornada de Direito Civil do Conselho da Justiça Federal, em 2006, aprovou o enunciado 333: “O direito de visita pode ser estendido aos avós e pessoas com as quais a criança ou adolescente mantenha vínculo afetivo, atendendo ao seu melhor interesse”. Assim, se o *juiz* entender que a extensão atende a realidade do menor, deve assegurar seu cumprimento em nome do princípio em prol do melhor interesse da criança.

Entretanto, o *termo padrão* estipulado pelos *juizes* não permite que as particularidades dos menores envolvidos nos divórcios sejam colocadas em primeiro lugar. Dentre os *juizes* adeptos ao *termo padrão* na Cidade Judiciária, prevalece a regra de idade para estipular como as visitas serão exercidas pelos genitores. As visitas livres, a serem combinadas de acordo com a disponibilidade dos pais, são estipuladas para adolescentes ou maiores de 10 anos, em média. Entre quatro e 10 anos, as visitas são reguladas de acordo com o “padrão”: o genitor não guardião fica com o filho em finais de semana alternados; Natal e Ano Novo alternados; aniversário da mãe com a mãe; do pai com o pai; dia das mães com a mãe e dia dos pais com o pai; férias divididas com metade para cada um. Já em relação a bebês e crianças de até quatro anos, o padrão é um pouco mais adaptável. Em geral, os *escreventes* é que acabam avaliando caso a caso, sendo que a mãe é tida como necessária para a criança nessa idade. O entendimento que prevalece na estipulação de visitas é de que o convívio com a mãe, nessa idade, precisa ser maior do que com o pai. Assim, a depender do entendimento dos *escreventes*, as visitas podem ser estipuladas como o “padrão”, ou ficar mais restritas, sendo assistidas pela mãe em sua residência, ou permitindo a retirada pelo pai sem a pernoite, em finais de semanas alternados.

Algumas vezes, mas nem sempre, os *conciliadores* e os *escreventes* explicam aos participantes o porquê do *termo padrão*. Certa vez, ouvi uma *escrevente* orientando uma *conciliadora* que, mesmo que os pais se dessem bem e quisessem estipular visitas livres, que ela deveria explicar que o padrão das visitas é só para o caso de ter “algum problema entre eles no futuro, aí segue o que está no papel, e se o outro não deixar tem como executar”. Noutra ocasião, um *conciliador* julgou que a pouca idade do pai seria suficiente para o descumprimento da visitação livre com o consentimento da mãe, que ficou com a guarda unilateral. Mesmo com a declaração dos pais de que são amigos, de que o homem participa bastante da vida da criança e de que está sempre presente, o *conciliador* intervém. Ao *escrevente*, ele diz que “pode deixar visita livre”; ao usuário, alerta: “mas olha, isso tem que ser um acordo hein? não é chegar a hora que você quer. tem que respeitar hein, não vale chegar chapadão no sábado à noite querendo ver o filho, hein”.

Os *promotores* também aparecem aqui como outra fonte de padronização. Diferente do *juiz*, que tem autonomia para interferir nas atividades exercidas pelos *escreventes*, os membros do Ministério Público exercem uma interferência indireta, em razão do seu papel de fiscalização do interesse de pessoas consideradas vulneráveis pela lei. É o caso das crianças e adolescentes menores de 16 anos, consideradas “incapazes”⁶³. Nos casos em que há interesse de menores de 16 anos sendo discutido, o promotor precisa se manifestar em relação ao acordo.⁶⁴

Os *escreventes*, cientes dos “padrões” de entendimento dos *promotores*, acabam pautando os termos frutíferos também por esses referenciais. Com isto, é comum ouvir dos *conciliadores* ou dos *escreventes* que este ou aquele promotor entende algum assunto de determinada maneira. Aos participantes da audiência, pouco é explicado sobre a razão para que o Ministério Público opine no acordo. Em uma ocasião, ouvi o *conciliador* dar a seguinte explicação: “Como é menor, esse valor vai necessariamente para a promotoria, apesar de que acho isso errado, por ser acordo, mas é assim”. Em outro caso, uma *conciliadora* deu a seguinte orientação aos usuários, que não estavam acompanhados de *advogados*, após a assinatura do acordo: “Agora vocês vão esperar uma meia hora lá fora, esses documentos vão para o promotor público, que é pago para cuidar da infância e adolescência, das nossas crianças e dos nossos impostos. (...) Ele vai ver se os documentos estão ‘okay’. Como a criança tem um ano, se ela ficasse com o pai por exemplo, o promotor ia chamar vocês, é estranho, só se mãe fosse com problema”.

Certa vez, presenciei a negativa de um promotor que não concordou com o percentual mensal de pensão alimentícia estipulado em audiência. O caso foi relatado por uma *escrevente*, que contou a história na sala de outro *escrevente*, enquanto o *conciliador* aguardava com os participantes da audiência o termo ficar pronto:

Escrevente (mulher) – A promotora tá brava, viu? Voltou dois termos meus já.

Escrevente (homem) – Mas o que foi?

Escrevente (mulher) – Foi 25% [da renda mensal] de pensão [alimentícia]. Ela disse que não tava de acordo. Mas não é acordo aqui? Tem que ter autonomia! Mas a [nome

⁶³ Art. 447. Podem depor como testemunhas todas as pessoas, exceto as incapazes, impedidas ou suspeitas.

§ 1º São incapazes:

I - o interdito por enfermidade ou deficiência mental;

II - o que, acometido por enfermidade ou retardamento mental, ao tempo em que ocorreram os fatos, não podia discerni-los, ou, ao tempo em que deve depor, não está habilitado a transmitir as percepções;

III - o que tiver menos de 16 (dezesesseis) anos;

IV - o cego e o surdo, quando a ciência do fato depender dos sentidos que lhes faltam (Brasil, 2015).

⁶⁴ Art. 178. O Ministério Público será intimado para, no prazo de 30 (trinta) dias, intervir como fiscal da ordem jurídica nas hipóteses previstas em lei ou na Constituição Federal e nos processos que envolvam:

(...) II - interesse de incapaz (Brasil, 2015).

de outra escrevente] já fez a sentença para a vara assinar em nome do Dr. [nome de um juiz], ele aprova os 25%.

Conciliador – Essas mulheres, viu. [para o fato da promotora ser uma mulher]

Escrevente (mulher) – Mas olha, o primeiro promotor que negou foi homem, viu?

Assim, apesar do parecer negativo do *promotor*, os *escreventes* e o *juiz* mantiveram o acordo, para “garantir a autonomia do CEJUSC”. Essas práticas demonstram que, uma vez levado à justiça informal, a resolução do problema passará pelo crivo do *juiz*, que chancela os *termos padrão* que serão utilizados, do *escrevente*, que garante a adaptação da discussão ao *termo padrão*, e do *promotor*, que mesmo sem estar na sala, acaba pautando a forma com que alguns assuntos serão fixados no acordo. Assim, é comum que os participantes da audiência ouçam que “o padrão é esse”, que “tem que ser assim, é o *termo padrão*”, ou mesmo que “o juiz/promotor não vai aprovar se não for assim”. Essas disputas de entendimento em relação à resolução das questões, tão presentes na prática da conciliação, demonstram que o CEJUSC não é um espaço de resolução “consensual” e “voluntária” de problemas, mas um local de imposição da interpretação da lei que, na medida do possível, pode ser adaptada à realidade dos presentes.

3.5 Orientações finais

A última letra “C” da sigla CEJUSC se refere à palavra “cidadania”, que representa uma tentativa da política pública de construir um atendimento que vá além da audiência. A Resolução nº 125/2010 prevê que cada unidade do CEJUSC tenha, obrigatoriamente, três setores internos de solução de conflitos: um pré-processual, um processual e um de cidadania. A normativa que obriga os CEJUSCs a contarem com o *atendimento de cidadania* não deixa claro o que esse serviço deveria incluir, falando apenas em “orientação ao cidadão”⁶⁵. Para esclarecer essa previsão normativa, o desembargador Fábio de Oliveira Quadros, que representou o presidente do TJSP em uma solenidade de inauguração de um CEJUSC na cidade de Barretos, interior de São Paulo, explicou: “Os centros judiciários cuidam da realização das conciliações e prestam o atendimento de cidadania, com informações e encaminhamento para outros serviços públicos, quando necessário” (Tribunal de Justiça de São Paulo, 2016a).

⁶⁵ Art. 8º Os tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejuscs), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, **bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão** (Conselho Nacional de Justiça, 2010, grifo meu).

A necessidade de orientação ao usuário é permanente, tanto pelo desconhecimento dos cidadãos em relação às possibilidades de solução de um conflito, como pela própria deficiência do sistema de justiça em atender o cidadão. Essa necessidade aparece em diversos momentos do atendimento no CEJUSC, mas fica mais evidente no momento posterior da audiência, quando os participantes manifestam suas dúvidas e colocam em cheque o que vem depois da audiência. Ao procurar a ajuda do Judiciário, a expectativa é de que, seja qual for o problema que levou a pessoa até ali, a justiça oriente a melhor forma de resolver a questão. Mesmo sabendo que tiveram um direito lesado, muitas pessoas desconhecem os detalhes da lei ou os procedimentos necessários para acessar os órgãos do sistema de justiça. É perceptível, pelas observações feitas, de que mesmo as pessoas que possuem um pouco mais de conhecimento legal não sabem ao certo como é o funcionamento da justiça.

São comuns perguntas sobre o que vem depois da audiência ou, no caso de audiências sem processo, sobre o que fazer (ou aonde ir) para resolver o problema. A necessidade de um serviço que responda a essas dúvidas não significa, necessariamente, que os *escreventes* e *conciliadores* conheçam as respostas para tais questionamentos. Descreverei duas situações corriqueiras que ajudam a perceber o que acontece nessa fase do atendimento. A primeira diz respeito às orientações após uma audiência de divórcio e a segunda trata das orientações feitas aos participantes das audiências que comparecem desacompanhados de um *advogado*.

Nos casos de divórcio, o *termo frutífero* não é suficiente para oficializar a mudança do estado civil de “casado” para “divorciado”. Para que uma pessoa seja legalmente considerada divorciada, é preciso que o divórcio, feito judicialmente ou não, seja averbado na certidão de casamento⁶⁶. Segundo a Lei de Registros Públicos (Lei nº 6.015, de 31 de dezembro de 1975), a *averbação* é uma anotação feita à margem do registro de casamento⁶⁷, que garante que o divórcio tenha efeitos contra terceiros⁶⁸. Assim, a *averbação* no cartório de registro civil regulariza a situação do divórcio e permite que as pessoas possam se casar novamente no civil.

É por causa da averbação que as audiências envolvendo divórcio precisam contar com uma etapa a mais de orientação. O termo de acordo de divórcio gera o *mandado de averbação*,

⁶⁶ Essa obrigatoriedade está prevista no Código Civil: “Art. 10. Far-se-á averbação em registro público: I - das sentenças que decretarem a nulidade ou anulação do casamento, o divórcio, a separação judicial e o restabelecimento da sociedade conjugal” (Brasil, 2002).

⁶⁷ Art. 98. A averbação será feita à margem do assento e, quando não houver espaço, no livro corrente, com as notas e remissões recíprocas, que facilitem a busca (Brasil, 1975).

⁶⁸ Art. 100. No livro de casamento, será feita averbação da sentença de nulidade e anulação de casamento, bem como do desquite, declarando-se a data em que o Juiz a proferiu, a sua conclusão, os nomes das partes e o trânsito em julgado.

§ 1º Antes de averbadas, as sentenças não produzirão efeito contra terceiros (Brasil, 1975).

documento necessário para a *averbação* no cartório. Após a homologação do acordo pelo *juiz*, os interessados precisam imprimir o *mandado de averbação* pela Internet e levar até o cartório em que se casaram. A homologação é feita de 5 a 10 dias úteis após a audiência, a depender da agilidade e do volume de trabalho da equipe do CEJUSC ou da vara em que o processo de divórcio está tramitando. No dia da audiência, os interessados recebem uma senha que permite o acesso *online* do documento. Assim, para que o trâmite seja finalizado no cartório, bastaria que os interessados fossem orientados e alertados sobre a importância deste ato para a efetivação do divórcio.

Na prática, essa orientação depende do *conciliador*. Após a assinatura do termo de audiência pelas partes, o *escrevente* imprime uma cópia do termo junto com a senha para acesso do *mandado de averbação* via Internet. Esses papéis são entregues pelo *escrevente* ao *conciliador*, que fica com a responsabilidade de explicar o significado desses papéis aos participantes. O primeiro ruído na orientação aparece na linguagem. Poucos são os *conciliadores* que explicam o que significa *homologar* o termo de acordo, que nada mais é que obter a ratificação do acordo por parte do *juiz*. A *homologação* pelo *juiz* é necessária, pois o *conciliador* e o *escrevente* não possuem competência legal para fazer com que o termo de acordo tenha a mesma validade de uma sentença judicial (e, portanto, possa ter efeitos legais). Se a pessoa se confundir e levar apenas uma cópia do acordo assinado no cartório, por exemplo, não conseguirá completar a *averbação*. A lei permite que o *juiz* tenha liberdade para não homologar um acordo, caso entenda que há alguma ilegalidade no conteúdo. Entretanto, os acordos que saem do CEJUSC da Cidade Judiciária costumam ser ratificados, pois a “cadeia de confiança”⁶⁹ no trabalho do *escrevente* faz com que os *juizes* homologuem todos os acordos.

Além da pouca explicação em relação à *homologação*, nem todos os *conciliadores* e *escreventes* explicam o que é o *mandado de averbação*. Na maioria das vezes, os interessados são orientados a comparecer no cartório em que a união foi realizada, mas não há menção sobre os efeitos legais no caso da não averbação. Sem saber dessas implicações, é possível que as pessoas leigas entendam que a assinatura na audiência bastaria para completar o divórcio. Como não há como saber quem sabe dessa informação ou não, seria prudente fechar a audiência com uma explicação que esclareça a importância de ir ao cartório.

Alguns *conciliadores* parecem restringir a orientação acerca dos procedimentos posteriores à audiência de divórcio por não estarem plenamente cientes de como funcionam os

⁶⁹ Este assunto será melhor explorado no item 3.6.

cartórios. Em alguns casos, notei que a desinformação do *conciliador* gerou uma orientação errada. Em outro caso, observei um *conciliador* consultar discretamente o *escrevente* acerca dos trâmites, o que permitiu com que ele orientasse a interessada de maneira mais completa.

O *mandado de averbação* emitido no CEJUSC da Cidade Judiciária permite que a segunda via da certidão de casamento seja emitida gratuitamente pelo cartório. Sem essa determinação judicial de gratuidade, é necessário pagar uma taxa⁷⁰ equivalente a R\$ 77,17 para conseguir uma versão original da certidão de casamento constando a *averbação* do divórcio. Atentos para o fato de que muitos interessados podem não saber, inclusive, que a segunda via da certidão é paga, alguns *conciliadores* que conhecem esse detalhe informam os interessados a respeito.

Pelo texto do CPC/16, podem pedir a gratuidade de justiça, mesmo com a contratação de um *advogado* particular, pessoas físicas ou jurídicas com insuficiência de recursos para pagar as despesas processuais⁷¹. O benefício da justiça gratuita permite que o beneficiário fique isento de pagar os custos necessários para o ingresso de um *processo judicial*. Em 2007, o Supremo Tribunal Federal já havia decidido que a gratuidade de justiça concedida em *processo judicial* deve ser estendida para os atos extrajudiciais de notários e de registradores públicos, “para efeito de viabilizar o cumprimento de decisão do Poder Judiciário e garantir a prestação jurisdicional plena”.⁷² O CPC/16 tornou lei esse entendimento, ao prever que a gratuidade da justiça inclui “os emolumentos devidos a notários ou registradores em decorrência da prática de registro, averbação ou qualquer outro ato notarial necessário à efetivação de decisão judicial” (Brasil, 2015, art. 98, § 1o, IX). Como a *averbação* é um ato extrajudicial atribuído aos cartórios de notas e registros, a gratuidade permite que a taxa pelo serviço não precise ser paga.

⁷⁰ Custo de averbação em vigor desde 08 de janeiro de 2018, segundo tabela disponibilizada pela Associação dos Registradores de Pessoas Naturais do Estado de São Paulo. Disponível em: <<http://www.arpensp.org.br/?pG=X19wYWdpbmFz&idPagina=10233>>. Acesso em 28 fev. 2018.

⁷¹ Art. 98. A pessoa natural ou jurídica, brasileira ou estrangeira, com insuficiência de recursos para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios tem direito à gratuidade da justiça, na forma da lei (Brasil, 2015).

⁷² CONSTITUCIONAL. DECLARAÇÃO DE CONSTITUCIONALIDADE. ATIVIDADE NOTARIAL. NATUREZA. LEI 9.534/97. REGISTROS PÚBLICOS. ATOS RELACIONADOS AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA. GRATUIDADE. PRINCÍPIO DA PROPORCIONALIDADE. VIOLAÇÃO NÃO OBSERVADA. PRECEDENTES. PROCEDÊNCIA DA AÇÃO. I - A atividade desenvolvida pelos titulares das serventias de notas e registros, embora seja análoga à atividade empresarial, sujeita-se a um regime de direito público. II - Não ofende o princípio da proporcionalidade lei que isenta os "reconhecidamente pobres" do pagamento dos emolumentos devidos pela expedição de registro civil de nascimento e de óbito, bem como a primeira certidão respectiva. III - Precedentes. IV - Ação julgada procedente (Supremo Tribunal Federal, 2007).

Para pedir justiça gratuita, a pessoa precisa apenas informar no *processo judicial* que não possui condições de arcar com os custos processuais.⁷³ O *juiz* pode negar o pedido, caso haja elementos nos autos que comprovem a falta de verdade na solicitação de gratuidade.⁷⁴ Contudo, se o *juiz* não pedir comprovação, a mera solicitação é suficiente para que o *processo judicial* transcorra de maneira gratuita. No caso do CEJUSC da Cidade Judiciária, os *termos padrão* incluem o pedido de justiça gratuita no final do documento, de maneira que a sentença de homologação do acordo também inclui um parágrafo que atesta a aprovação do pedido pelo *juiz*. É assim que o *mandado de averbação*, que aparece na própria sentença de homologação, permite que as segundas vias possam ser emitidas nos cartórios gratuitamente.

Considerando que todos os procedimentos que passam pelo CEJUSC são gratuitos, a concessão de gratuidade aos atos extraprocessuais é feita independente das partes pedirem ou não o benefício da justiça gratuita. No caso do divórcio consensual, por exemplo, o casal que não tem filhos pode ir até um cartório para fazer o divórcio. Entretanto, será necessário pagar taxas. Em um folheto de divulgação dos CEJUSCs elaborado pelo TJSP⁷⁵, o divórcio é apontado como um dos tipos de conflito que podem ser resolvidos com a conciliação gratuitamente. Com a frase “não deixe para amanhã o que você pode conciliar hoje” na capa, o folheto está disponível aos usuários do CEJUSC da Cidade Judiciária nas mesas de audiência.

Apesar dessa possibilidade do serviço, a gratuidade do CEJUSC parece incomodar alguns *escreventes*, que entendem que “há pessoas que teriam condições” de pagar e que seria “errado” conceder a justiça gratuita para esses casos. Entre os *conciliadores*, um deles criticou um *advogado* que perguntou ao *escrevente* se o divórcio seria homologado mais rápido no CEJUSC do que pela via processual. O *escrevente* diz que, em média, os acordos no CEJUSC são homologados em cinco dias, enquanto o *processo judicial* demoraria cerca de um ano. Após a saída do *advogado*, o *conciliador* comenta comigo que o *advogado* queria “ganhar dos clientes dizendo que ele é rápido, não o CEJUSC” e que o *advogado* não queria fazer processualmente porque no CEJUSC dá menos trabalho.

⁷³ Art. 99. O pedido de gratuidade da justiça pode ser formulado na petição inicial, na contestação, na petição para ingresso de terceiro no processo ou em recurso.

§ 1º Se superveniente à primeira manifestação da parte na instância, o pedido poderá ser formulado por petição simples, nos autos do próprio processo, e não suspenderá seu curso (Brasil, 2015).

⁷⁴ Art. 99. (...) § 2º O juiz somente poderá indeferir o pedido se houver nos autos elementos que evidenciem a falta dos pressupostos legais para a concessão de gratuidade, devendo, antes de indeferir o pedido, determinar à parte a comprovação do preenchimento dos referidos pressupostos (Brasil, 2015).

⁷⁵ Esse folheto é reproduzido na íntegra no Anexo D.

3.6 A “cadeia de confiança” entre *escreventes* e *juízes*

Desde o atendimento de triagem até o encerramento do *expediente pré processual*, os *escreventes* são essenciais para que o conflito seja processado e registrado no sistema do tribunal. Os *expedientes pré-processuais* são registrados na vara de família pela qual o *juiz* coordenador do CEJUSC responde, sendo iniciados e finalizados pelos *escreventes* do CEJUSC. Nas audiências durante o *processo judicial*, as atividades precisam tanto do trabalho dos *escreventes* do CEJUSC como dos *escreventes* de outros setores. Assim, o *escrevente* é essencial para o andamento de praticamente todas as atividades que administram o conflito dentro do fórum.

Após a última audiência do dia, quando *conciliadores* e *estagiários* já se despediram do *escrevente* e seguiram seu caminho, há uma última etapa que encerra o procedimento de conciliação. Em um final de tarde, uma *escrevente* se ofereceu para explicar as atividades desenvolvidas por ela. Foi assim que descobri que o término da pauta não significa o término do trabalho dos *escreventes*.

O fluxo de trabalho do *escrevente* do CEJUSC da Cidade Judiciária é organizado de acordo com o tipo de audiência (*processual* ou *pré-processual*) e com o resultado da audiência (com ou sem acordo). Na Quadro 3, mostro como essas etapas são distribuídas entre os três principais momentos do atendimento: triagem, audiência e pós-audiência.

Quadro 3 – Atividades dos *escreventes* no CEJUSC da Cidade Judiciária

Momento do atendimento	Escrevente	Conciliador	Documentos gerados
Triagem	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar o atendimento 2. Orientar sobre procedimento e encaminhar para órgãos 3. Cadastrar dados pessoais 4. Agendar a audiência 5. Digitalização de documentos 6. Elaborar documentos 	Não atua na triagem, mas é responsável pela organização do ambiente antes do início da audiência	<p>Termo de ajuizamento</p> <p>Carta convite¹</p>
Audiência	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conferir dados cadastrais 2. Zelar pelos padrões dos <i>juízes</i> 3. Elaborar o termo de audiência 4. Digitalizar documentos 5. Imprimir documentos 6. Agendar nova audiência 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apregoar 2. Montar a mesa 3. Abrir da audiência 4. Facilitar e controlar a conversa 5. Auxiliar o <i>escrevente</i> a elaborar o termo de audiência 6. Orientar sobre procedimento e encaminhar para órgãos 	<p>Termo de audiência</p> <p>Instruções para Internet</p>

Pós- audiência	1. Inserir documentos no sistema do tribunal 2. Elaborar documentos a serem assinados pelo juiz e pelo promotor 3. Encerrar o expediente pré-processual <u>ou</u> encaminhar o processo para a vara de origem	1. Entregar relatório de audiências para a coordenação	Despacho de homologação Outros documentos
-------------------	---	--	--

Fonte: Elaboração da autora, 2018.

Notas: (1) Quando a audiência é agendada para o mesmo dia, a carta convite não é elaborada.

(2) Apenas nos casos em que há fixação de pensão alimentícia.

O Quadro 3 ajuda a analisar a função do *escrevente* e do *conciliador* para a implantação da política pública. Enquanto o *conciliador* desempenha atividades de atendimento ao público durante a audiência, o *escrevente* mantém todo o procedimento dentro dos parâmetros burocráticos da administração estatal.

A etapa da triagem, já abordada por mim no item 2.5, exige que o *escrevente* desempenhe as seguintes funções: organização do atendimento da sala de espera, orientação aos usuários sobre a possibilidade de conciliação para o caso ou de encaminhamento a outro órgão, cadastro de dados pessoais no sistema do tribunal, agendamento da audiência de conciliação, digitalização de documentos e elaboração de documentos a serem entregues aos usuários (*termo de ajuizamento e carta convite*).

A etapa da audiência, abordada por mim nos itens 3.1 a 3.5, compreende as seguintes atividades dos *escreventes*: conferir os dados cadastrados no sistema do tribunal, zelar para que os padrões estipulados pelos *juízes* (i.e. padrão de visitas) sejam respeitados nos acordos, elaborar o termo de audiência, digitalizar documentos assinados pelas partes, imprimir documentos a serem entregues aos usuários e agendar nova audiência (quando necessário).

A etapa pós-audiência, abordada no presente item, compreende a fase na qual o *escrevente* irá encerrar o *expediente pré-processual* ou, nos casos em que há processo, remeter os documentos relativos à audiência eletronicamente para as varas em que os *processos judiciais* estão tramitando. Os *escreventes* são responsáveis pelas seguintes atividades: conferir dados cadastrais no processo digital, anotar informações na audiência para formulação do *termo de audiência*, tirar dúvidas dos *conciliadores* em relação a procedimentos das varas ou do CEJUSC, decidir como proceder quando há um impasse sobre o procedimento a ser adotado (após consulta à coordenação), digitalizar documentos. Já a função dos *conciliadores* é apregoar, montar a mesa, solicitar documentos para serem conferidos pelo *escrevente*, conduzir a audiência, coletar assinaturas e dar as orientações finais aos participantes.

Após a audiência, fica a cargo do *escrevente* a digitalização do termo assinado pelas partes interessadas e pelo *promotor*, quando este se manifesta. Quando há acordo, o *escrevente*

do CEJUSC ainda elabora os documentos que seguirão para o cartório da vara e para assinatura do *juiz*. O primeiro documento a ser elaborado é o despacho de homologação. Como atualmente os *juizes* assinam eletronicamente os documentos, a assinatura do despacho será providenciada pelo *escrevente* da vara. Quando a audiência é pré-processual, o expediente é registrado por um número parecido com a sequencial de processos judiciais, ficando registrado na vara pela qual o *juiz* coordenador do CEJUSC está vinculado (uma das varas de família e sucessão da Cidade Judiciária). Já nos casos das audiências processuais, quem registra a assinatura eletrônica dos *juizes* são os *escreventes* das varas. Outros documentos também são elaborados pelos *escreventes* do CEJUSC, tal como o ofício ao empregador, que garante que as pensões alimentícias possam ser descontadas pelas empresas diretamente do salário do genitor alimentante.

A *escrevente* que me detalhou as atividades do setor contou que, apesar de todos dizerem aos participantes da audiência que “o *juiz* vê o processo”, que “o *juiz* lê a sentença e aprova antes de homologar [o acordo]”, o *juiz* não confere nada que sai do CEJUSC. Após a assinatura do termo pelos participantes, ninguém mais lê os documentos produzidos em audiência. Ela entende que isso seria compreensível, afinal, ele precisa assinar “TODOS” os acordos que passam pelo CEJUSC. Dando ênfase à palavra “todos”, a *escrevente* demonstra entender que o volume de acordos que iria para um único *juiz* tornaria a tarefa de conferência impossível, razão pela qual ela entende ser justificável que os *juizes* não leiam os acordos. A *escrevente* explica que é uma “cadeia de confiança”: a chefe dela (*escrevente chefe* do CEJUSC) confia nela (*escrevente*), e o chefe da chefe dela (*juiz coordenador* do CEJUSC) confia no trabalho da chefe dela. Ela finaliza dizendo que todo o procedimento do CEJUSC depende, no final das contas, do trabalho do *escrevente*.

Pergunto a ela se o promotor público lê os termos de acordo, já que isso também é dito em audiência. A *escrevente* fica desconfortável para afirmar que não leem e, em um primeiro momento, diz que os promotores são cautelosos e que a *promotora* que estava de plantão naquele dia ela conhece e acredita que lê. Fico na dúvida se ela é reticente por não saber ou por ter conhecimento de que alguns não leem (e não quis se comprometer dizendo isso). Os acordos que precisam do parecer dos *promotores* são levados até o prédio do Ministério Público, que fica ao lado do prédio do CEJUSC. Normalmente, o tempo de espera é bem pequeno, pois os *promotores* assinam os documentos bem rápido. A *escrevente* me mostra um dos termos de audiência daquele dia e indica que, depois que se acostuma com o modelo de *termo padrão*, fica mais fácil identificar o que muda de um para o outro. Assim, ela diz que é possível que os promotores “passem o olho antes de assinar, pelo menos”.

É assim que o conteúdo dos termos de audiência e demais documentos elaborados pelos *escreventes* permanecem praticamente como são elaborados. Como os *termos padrão* guiam a elaboração desses documentos, eles acabam ficando todos parecidos, mudando em alguns pontos apenas.

4 Quem “causa” no Judiciário? Reflexões sobre a “nova” política

O palácio da justiça apresenta-se por vezes esmagador, isto por força da sua monumentalidade. E, no entanto, o seu segredo será talvez sua fragilidade. Ele só existe devido à vida que se lhe dá. Sem os juízes e os advogados, sem essas pequenas profissões, sem a densidade emocional, sem a concentração de angústia e por vezes de alegria, sem a competição pela notoriedade, pelo avanço ou pelo sucesso, sem as pessoas apressadas, inquietas ou ociosas, o palácio nada seria (Garapon, 1997, p. 47).

Nos itens anteriores, busquei descrever as regularidades que formam o fluxo de atendimento oferecido àqueles que procuram o CEJUSC para uma audiência de conciliação. Neste último capítulo, apresento alguns casos que ajudam a pensar os desdobramentos das regularidades descritas até então. Minha intenção, aqui, é analisar como as práticas de conciliação afetam o acesso a direitos daqueles que buscam a justiça pelas “portas” do CEJUSC.

No primeiro ponto, descrevo como os *seguranças* armados são acionados quando o conflito a ser tratado na audiência de conciliação contém um histórico de violência doméstica. No item seguinte, descrevo o tratamento recebido por uma *estagiária*, negra e *advogada*, que foi confundida por uma *funcionária* e por um *juiz* como uma pessoa do *público em geral*. No terceiro item, descrevo como os *repeat players*⁷⁶ da justiça cível se beneficiam com o procedimento obrigatório da audiência de conciliação. A seguir, descrevo o trabalho de uma *escrevente* que, mediante a ausência de uma *conciliadora*, conduziu as audiências de conciliação tal e qual “está na lei”.

Ao final do capítulo, examino como um poema de Carlos Drummond de Andrade ganha um significado diferente quando é utilizado para homenagear as pessoas que tomam decisão em nome do Estado. A partir do contraste entre os sentidos do poema e da conotação dada pelas autoridades que inauguraram o fórum de Campinas, analisarei como o *modelo neoliberal da justiça* presente na *política nacional de conciliação* afeta as práticas informais e criam diferentes significados de consenso e de justiça nas práticas cotidianas de um CEJUSC.

⁷⁶ Para Galanter (1974), os usuários do Judiciário podem ser divididos em dois grupos. Os *repeat players* (algo como “jogadores frequentes”, em tradução livre), são pessoas ou empresas envolvidas em vários processos judiciais similares ao longo do tempo, enquanto os *one-shooters* (os “jogadores ocasionais”) são pessoas ou empresas que ocasionalmente procuram os tribunais. Falarei mais sobre isso no item 4.3.

4.1 Um *segurança* para garantir a realização de audiências

Em uma manhã de quarta-feira, um *segurança* do CEJUSC entrou na sala de audiência e informou, discretamente, que a mulher que participaria da audiência seguinte possuía um boletim de ocorrência por crime de ameaça contra o homem com quem ela iria participar da conciliação. O *escrevente* e a *conciliadora*, que estavam na sala com outra *estagiária* e eu, demonstraram preocupação com a informação. Percebendo o incômodo dos colegas, o *segurança* completou: a coordenação do CEJUSC o orientou para ficar do lado de fora, próximo à porta da sala, caso fosse necessária a sua intervenção.

A *conciliadora* ouviu tudo atentamente. Ela perguntou ao *escrevente* se os *seguranças* do CEJUSC podiam prender alguém. O *escrevente* diz que no CEJUSC só tem “guarda terceirizado”, mas que eles podem prender em flagrante, da mesma forma que qualquer pessoa pode prender alguém em flagrante. Apesar de serem terceirizados, eles andam armados. A *conciliadora*, ainda demonstrando receio quanto a possíveis casos de violência por parte dos usuários, disse que na porta do CEJUSC deveria ter um detector de metais. O *escrevente* concordou. Nos minutos que restavam antes do horário da audiência, o *escrevente* ainda contou alguns casos para a *conciliadora*, sobre pessoas que se exaltaram durante audiências.

O primeiro caso é sobre um ex-presidente da subseção da OAB da cidade, que quando atua como *advogado* em audiências, costuma “dar carteirada” dizendo ser da OAB. Em determinada ocasião, um outro *advogado* que participava de uma audiência se incomodou com a “carteirada” do colega, fazendo com que os *escreventes*, temerosos com uma possível troca de agressões físicas, colocassem o *segurança* na porta da sala. O segundo caso foi uma audiência que tratava do divórcio de um ex-jogador famoso, representado por um *advogado* da cidade conhecido por representar pessoas ricas. O *escrevente* critica a postura do *advogado*, que era agressivo e grosseiro em sua pose de “sou advogadão”. O *escrevente*, que citou nome e sobrenome dos dois participantes e da até então esposa do jogador, diz que “segredo de justiça” em relação às audiências de família é só para os “coitadinhos” e não para *advogados* como esses.

Nos dois casos relatados pelo *escrevente*, quem atuou como *conciliadora* foi uma *escrevente* que também fez um curso de capacitação para atuar como *conciliadora*. Há pelo menos duas *escreventes* que são chamadas para atuar em audiências que teriam alguma repercussão, tais como as que envolvem “pessoas famosas” ou “casos muito complexos”. Neste momento, uma dessas *escreventes* entra na sala e pergunta para a *conciliadora* se ela já tem crachá. A *conciliadora* diz que não e recebe um crachá com o logo do TJSP com a palavra

“*conciliadora*”. A *escrevente* reforça que, na próxima audiência, o *segurança* vai ficar na porta por causa do boletim de ocorrência que a usuária possuía contra o usuário. Aproveitando a deixa, o *escrevente* pergunta para a colega:

Escrevente (homem) – Mas então vai agendar conciliação quando for assim?

Escrevente (mulher) – Eu conversei com o Dr. [nome do juiz coordenador] e perguntei se vamos fazer audiência quando tem medida protetiva. Ele me disse: “em qualquer momento eles vão ter que se encontrar, ou no CEJUSC, ou aqui comigo, então a gente tem que tomar cuidado mas não tem como evitar isso; pode marcar”.

Os *escreventes* falam sobre o caso de uma usuária que assinou, sob coação, um acordo em uma audiência realizada no local. Em um *processo judicial*, ela alega que assinou o termo de audiência após ter sofrido ameaças e agressões do ex-companheiro e sua família minutos antes da audiência. Segundo ela, a equipe do CEJUSC realizou a audiência mesmo percebendo a agressão.

A *escrevente* diz duvidar que a agressão tenha acontecido dentro do fórum, pois se a usuária tivesse levado “um soco na cara”, ia ter um olho roxo e inchado, o que teria chamado a atenção e teria impedido o início da audiência. Ela se lembra do caso e afirma que a usuária teria entrado na sala “de boa”, que não estava “nem chorando nem nada”. Para confirmar sua versão, a *escrevente* revela que falou com o *segurança* que teria acompanhado a audiência dentro da sala. Segundo ele, a *conciliadora* que conduziu a audiência “foi perfeita” e teria perguntado várias vezes se a usuária estava de acordo em fazer audiência sem *advogado*. Foi somente depois de assinar o acordo que a usuária quis procurar um *advogado*, na tentativa de anulá-lo. Ademais, o boletim de ocorrência por ameaça teria sido registrado no dia seguinte dos fatos, o que impossibilitaria os *escreventes* do CEJUSC de tomar conhecimento da agressão. O que a *escrevente* não esclareceu em sua fala foi: o que um *segurança* estaria fazendo dentro da sala? Se a usuária não parecia ter sido agredida e, até então, não havia nada que justificasse o procedimento local de colocar um *segurança* armado para acompanhar audiências deste tipo, não haveria razão para acionar um *segurança*, ainda mais para acompanhar a audiência tão de perto.

Dias antes dessa conversa, eu havia acompanhado uma audiência processual em que ninguém “tomou cuidado” em relação à medida protetiva. A audiência havia sido marcada como primeiro ato do processo, no qual um homem e uma mulher discutiam quem ficaria com a guarda da filha de seis anos. A audiência se estendeu por cerca de uma hora, algo pouco comum para casos em que se discute apenas a guarda e não outros assuntos relativos à criança. A *advogada* da mulher informou o *juiz* do processo sobre a medida protetiva que impedia o

homem de se aproximar da ex-esposa. Como a vara de família não informou os *escreventes* do CEJUSC, o fato passou despercebido. A *conciliadora* dessa audiência, que era uma das poucas que respeitava as recomendações do CNJ para *não ler o processo*⁷⁷, também não percebeu o fato. Como as partes não entraram discutindo na sala, ninguém deslocou um *segurança* para acompanhar a sessão. Assim, a audiência foi iniciada como um caso “comum”, ou seja, sem a proteção armada na porta da sala.

Após apregoar, a *conciliadora* entra na sala com a autora e sua *advogada*, seguidas do réu da ação de guarda. A *conciliadora* não indica onde os participantes devem sentar, de maneira que a autora e o réu sentam-se frente a frente na mesa. A *conciliadora* senta na ponta e logo pergunta se o réu se sente confortável em continuar a audiência sem *advogado*. Ele confirma e a declaração de abertura é feita. A *advogada* da autora começa falando. A usuária tem a guarda da filha desde o divórcio e as visitas já acontecem. O processo atual discute apenas o pedido do pai de transformar a guarda unilateral, que coloca a mãe como guardiã, em compartilhada, que faria com que os dois decidissem os assuntos e exercessem os cuidados diários da criança em conjunto. A *conciliadora* pergunta ao usuário o que ele entende por guarda compartilhada. O usuário demonstra conhecimento dos limites legais que pautariam a discussão sobre guarda, ao responder de forma precisa: “[guarda compartilhada significa] decisões conjuntas, mas com local de moradia fixo”.

A *advogada* da autora alega que isto não seria possível, pois os dois não se falam e que parentes dos dois é que intermediam os assuntos sobre a filha. A *conciliadora* tenta explicar que guarda compartilhada precisa de diálogo. Com tom impositivo e irônico, o réu diz que está aberto ao diálogo. A *advogada* da autora finalmente revela que sua cliente possui uma medida protetiva na ação de divórcio, o que faz com que o ex-marido tivesse restrições para manter contato com a ex-esposa. Percebo, neste ponto, um desconforto por parte da *conciliadora* e da *escrevente*, que passam a agir como se estivessem com receio de algo. Depois da audiência, a *escrevente* me diz saber que toda medida protetiva indica violência doméstica prévia, por isso disse que passou a ter medo do comportamento do usuário a partir deste ponto da audiência. Já a *conciliadora* não sabia que *conciliadores* têm a prerrogativa de encerrar uma audiência se sentem que não há diálogo suficiente para gerar um acordo.

Assim, a audiência prossegue, sempre com uma tensão provocada pelo comportamento do réu. Diferente de alguns *advogados*, a *advogada* da autora demonstra falar em nome dela

⁷⁷ Esta recomendação foi descrita no item 3.1.

como uma forma de proteção de sua cliente, nitidamente abalada por estar ali. A autora, que demonstra possuir condições financeiras que permitem uma certa autonomia na criação da filha, parece cada vez mais cansada e perturbada com a discussão. O réu, que mesmo sem *advogado* demonstra pleno domínio das questões legais, insiste o tempo todo que ele compareceu à conciliação para dialogar com a ex-esposa, mas é ela quem não quer. A *advogada* da usuária revela que os usuários enfrentam quatro ações na justiça que tratam de assuntos pós-divórcio (partilha de bens, pensão alimentícia, guarda e visitas). Algumas ações foram a autora que iniciou. Outras, o réu. A *advogada* até tentou solicitar aos *juizes* a reunião das ações para discutir tudo de uma vez. O seu pedido, no entanto, foi negado, pois o *juiz* entendeu que a junção das ações não se justificava, visto que “não há qualquer razão que indique dependência entre as ações”⁷⁸.

O réu é insistente e impositivo, tanto com a *advogada* da autora (que busca falar pela cliente sempre), quanto com a *conciliadora* e a *escrevente* (que tentam encerrar a audiência). Em dado momento, o réu diz que aceita a guarda unilateral, mas quer negociar alguns pontos que supostamente trariam mais igualdade ao fato de que ele não tem poder de decisão sobre a filha. Ele abre um papel que trouxe com ele, com uma lista de pontos que ele vai tentando negociar. Conforme ele vai falando, ele vai pedindo para a autora dizer se concorda ou discorda, forçando a mulher a se pronunciar. A cada tentativa de retomada do controle da sessão por parte da *conciliadora* ou da *escrevente*, mais o réu insiste no fato de que está tentando dialogar. Idas à escola, feriados religiosos, viagens: detalhes minuciosos que são levados à justiça para serem negociados entre um ex-marido que possui uma medida protetiva que inviabiliza a convivência com a ex-esposa.

A cada negativa da autora em concordar que ele participe da vida da filha e, no limite, da vida que ela tem cotidianamente com a filha, ele pressiona e diz que quem não quer conversar é ela. A cada negativa da autora, um pedido de justificativa por parte do réu. Cada vez que a autora concorda em algum ponto, o réu encontra uma nova possibilidade de produzir um novo ponto de desacordo. Ele nunca cede, mas quando ela faz isso (não cede), ele a acusa de "não querer diálogo". O réu parece entender que "diálogo" é fazer com que a autora sempre concorde com o que ele propõe.

⁷⁸ Como a pauta de audiência disponibilizada aos *estagiários* continha o número do processo em questão, pude acessar essas informações, que foram divulgadas publicamente no Diário Oficial do Estado de São Paulo. Entretanto, para que as partes não sejam identificadas, não indicarei o número dos processos, tampouco o nome dos envolvidos.

Após quase uma hora de discussão, todos na sala estão cansados. Até eu, que anotava tudo discretamente, já tinha vontade de sair dali. Um dos *estagiários* ao meu lado está com seu celular em cima da mesa, checando e-mails. O outro *estagiário* faz breves sons de impaciência com a boca, se mexendo na cadeira. A *conciliadora* e a *escrevente* começam a insistir no término da audiência. O réu é insistente, quer continuar negociando. Já há algum tempo ignorando as intervenções da *escrevente* e da *conciliadora*, ele passa a ser cada vez mais incisivo, e parece estar determinado a continuar a briga e não ceder. A *conciliadora* tenta outra vez: "não posso continuar, já estou atrasada... vamos ser coerentes com o bem-estar desta criança, ela precisa de rotina, de alfabetização... não dá para fugir tanto do padrão como o senhor está propondo". A *escrevente* acompanha: "a verdade é que não dá para o Judiciário prever tudo, mas em patamares iguais dá... há coisas que vocês é quem têm que acordar..."

Como a autora vai concordando com alguns pontos propostos pelo réu, a *escrevente* vai anotando os pontos em seu *termo padrão*. Quando a autora já tinha concordado com quase tudo o que o réu propôs, o réu ainda assim se mostra insatisfeito. Diz que depois que sair dali, vai levar o acordo para a *advogada* dele ver se concorda. A *escrevente*, já impaciente, dá um sobressalto na mesa e diz: "aqui decidiu está decidido, não tem prazo recursal..." O réu, que parecia saber disso, silencia. Logo depois, acha mais pontos para continuar forçando a negociação.

A audiência prossegue e, num dado momento, a *escrevente* imprime o *termo de audiência*. O réu, ainda querendo acrescentar itens, tenta reabrir a negociação. A autora discorda e, após mais de uma hora em sala, o réu decide que não quer assinar se ela não aceitar esta última exigência. A audiência acaba sem acordo.

Com a saída dos participantes, todos na sala se entreolham. A *escrevente* é a primeira a comentar algo: achou o réu muito impositivo. Um dos *estagiários* apenas o classifica como "cara chato". O outro *estagiário*, irritado com a demora da audiência, apenas sai da sala, apressado. A *conciliadora* coloca sua interpretação, que parece trazer seu olhar como profissional da psicologia: para ela, não foi uma disputa pela "divisão igual", tampouco vingança. O que ela viu foi uma pessoa com perfil controlador que ainda busca controlar a ex-mulher, que não se conforma com a perda de controle e que ainda tenta continuar no controle. Ela diz sentir pena da criança, que tem só seis anos. Pais com perfil controlador destroem a autoestima dos filhos, pois nada que a criança faz é suficientemente bom.

4.2 A estagiária que parecia uma pessoa “comum”

Tudo o que relato neste item aconteceu em uma mesma manhã, durante o intervalo de cerca de 15 minutos entre uma audiência e outra. A primeira situação aconteceu na lanchonete localizada no andar de baixo do CEJUSC. A *estagiária*, que passarei a chamar pelo nome fictício de Adriana, pediu um suco no caixa. De acordo com o costume local, estendeu o recibo de compra no balcão e aguardou ser atendida. Havia apenas uma atendente e já havia uma mulher olhando a vitrine. Observei a atendente se aproximar da outra mulher, que disse ainda estar escolhendo um bolo. Parei para observar outras pessoas que ali comiam e, quando volto a observar o balcão, vejo que o bolo já tinha sido servido à outra mulher. Depois, noto a atendente fazendo um café na máquina, sem pressa. Ao chamar a mulher, a atendente pede desculpas por ter esquecido o café. A mulher atendida, era loira e vestia-se com saias e terninho formais, salto alto e bolsa cara. Dentro dos padrões de vestimenta de um fórum, estas características condizem com as características esperadas para uma *advogada*. Adriana também estava vestida de forma condizente ao “código” de vestimenta das *advogadas*. Entretanto, a branquitude da mulher contrastando com a negritude de Adriana parecem ter sido conclusivas para produzir a percepção, por parte da vendedora da lanchonete, da primeira como “doutora” e da segunda como pessoa pertencente ao *público em geral*.

Após algum tempo de espera, Adriana ainda aguarda no balcão. Penso que nossos 15 minutos de intervalo já estariam se esgotando e me aproximo de Adriana. Mesmo muito simpática, Adriana não demonstra a postura arrogante ou imperativa comum a muitos *advogados*. Falando baixo e de maneira acanhada, ela diz para a atendente: “moça, eu tenho que ir, vou ter um compromisso agora, não dá mais tempo, eu venho aqui depois”. A atendente responde, com pouco entusiasmo: “ah, tudo bem, eu devolvo a ficha da senhora”. Adriana: “eu nem cheguei a entregar a ficha para você”. A atendente responde: “ah, tudo bem, volta depois então”, sem desculpas ou opção de devolução do dinheiro.

Adriana comenta comigo que não entendeu porque a atendente fez o café da outra mulher antes do dela. Quando pediu o suco à atendente, foi comunicada que o suco ia demorar, o que lhe trouxe surpresa: não havia mais clientes além dela e da outra mulher. Ela me diz ainda que não entendeu o porquê da demora, já que a atendente já tinha, inclusive, começado a cortar as laranjas antes de fazer o café para a outra moça. Ela foi deixada de lado para que a atendente fizesse o atendimento da outra mulher, que acabara de se aproximar do balcão, e foi tratada pela atendente por “doutora”. Em mais de uma ocasião, presenciei o tratamento desigual despendido a clientes por parte das atendentes da lanchonete, que nitidamente atendem com mais simpatia

e dão preferência àqueles percebidos como funcionários do fórum, *juízes* e *advogados*, deixando de lado os que são percebidos como clientes “comuns”.

Em princípio, a hipótese de que diferenças raciais tenham produzido as diferentes formas de tratamento entre as clientes era pouco relevante para a compreensão do significado deste “mal entendido” no conjunto das observações que eu fazia. Afinal, além de uma diferença racial, Adriana era mais introvertida e discreta, enquanto a outra mulher era ativa e imponente. No entanto, um segundo “mal entendido”, ocorrido minutos depois deste primeiro fato, fez com que minha suspeita se tornasse uma pista eloquente para compreensão de como essas diferenças afetam o acesso dos usuários aos serviços oferecidos na Cidade Judiciária.

A segunda ocorrência foi relatada por Adriana e não foi presenciada por mim. Após sair da lanchonete, ela teria voltado às dependências do CEJUSC e, antes de entrar na sala, parou para ler um aviso na parede do corredor de salas de audiência. Enquanto estava de pé lendo o aviso, um *juiz* teria passado por ela e, não a reconhecendo, pediu para o *segurança* de plantão no local verificar “o que essa senhora faz circulando ali no corredor”. O segurança foi até ela e, constrangido, teria justificado sua pergunta contando a ordem que acabara de receber do *juiz*. Adriana disse que era “estagiária de conciliação” e observou o *segurança* devolvendo a informação ao *juiz*. Como regra, ninguém deve parar ou circular nos corredores do CEJUSC sem autorização. Como os corredores abrigam a entrada para as salas de audiência e locais de acesso restrito a funcionários, é compreensível que se estipule isto. Contudo, é raro alguém questionar pessoas circulando. Das vezes que vi pessoas chamando a atenção para isso, eram ocasiões em que *estagiários* faziam barulho, ou que a sala de espera estivesse tão cheia que pessoas se espalharam pelos corredores por engano. Nesta manhã, entretanto, o CEJUSC estava vazio e não havia ninguém nos bancos de espera.

O ocorrido com o *juiz* foi relatado por Adriana no momento em que, já na sala e ainda aguardando a próxima audiência, o *estagiário* que nos acompanhava comenta que havia dois *juízes* novos fazendo audiências de custódia⁷⁹ no fórum e que um deles tinha acabado de passar no corredor. Adriana, identificando o *juiz* pelas características físicas, conta a história dizendo que havia sido ele quem a tinha estranhado no corredor. Mais uma vez, Adriana teria sido confundida com uma pessoa do *público em geral*.

⁷⁹ Assim como as audiências de conciliação e de mediação, as audiências de custódia também foram atingidas por mudanças procedimentais trazidas pelo CPC/16. Pelo que foi relatado por alguns funcionários, houve um aumento na realização dessas audiências na Cidade Judiciária, de maneira que faria sentido que mais juízes fossem realocados para realizar essas audiências.

Em nenhum momento, notei qualquer tipo de comportamento que justificasse a classificação da *estagiária* como uma usuária dos serviços do fórum, até porque eu mesma, que sou branca, tinha percorrido os mesmos locais e apresentado comportamentos semelhantes. Nos dois momentos relatados, isso causou constrangimento a Adriana, que teve seus direitos como cliente da lanchonete e como cidadã questionados.

4.3 O “causar” e o “conciliar” na Justiça

Em outubro de 2016, o TJSP disponibilizou, em seu canal no *YouTube*, um vídeo intitulado “Não cause, concilie”. Com duração próxima de 1 minuto, a descrição convida o expectador a saber “mais sobre as vantagens da conciliação” (Tribunal de Justiça de São Paulo, 2016b). As primeiras cenas mostram um CEJUSC iluminado, onde pessoas aguardam o atendimento em uma sala de espera espaçosa, com um aspecto novo e confortável. Com uma música de fundo alegre e descontraída, o vídeo traz o depoimento de quatro pessoas que teriam resolvido seus problemas por meio de acordos realizados em um centro de conciliação.

A primeira entrevistada, uma mulher jovem, branca, diz que conseguiu uma “solução rápida” com a qual “as duas partes saíram satisfeitas”. Uma legenda indica que ela teria resolvido “uma questão financeira”. O segundo depoente, um homem negro e idoso, diz que foi “chamado” ao CEJUSC para receber o seguro DPVAT, tendo entrado em um acordo com todos, “graças a Deus”. Outro entrevistado, um jovem negro, afirma: “[o serviço] é bom, rápido e fiz um acordo legal”. A legenda na tela indica que o jovem “resolveu [uma] indenização de acidente de moto”. O último entrevistado é um homem branco de meia idade. Ele diz que todos deveriam conhecer mais sobre o CEJUSC e que “em vez de ir para a justiça comum, [todos deveriam] vir aqui, por que as coisas são mais rápidas.” Sua conciliação envolveu o recebimento de uma herança.

Após os depoimentos, o vídeo do TJSP ainda mostra alguns dados que parecem ter a intenção de ilustrar o bom desempenho dos métodos informais. No primeiro semestre de 2016, 55 mil casos foram resolvidos sem a necessidade de entrar na Justiça, por meio de conciliações pré-processuais. Dentre as conciliações realizadas no decorrer de um *processo judicial*, 94.046 acordos foram feitos, o que seria “equivalente a uma taxa de sucesso de 60%”. Em 2014, o TJSP contava com uma equipe de 427 *conciliadores* por todo o estado. Em 2015, o número de *conciliadores* voluntários que atuavam nas comarcas paulistas era de 5.542.

A mensagem transmitida pelo vídeo é sedutora. Afinal, quem não busca rapidez e satisfação quando *vai até a justiça* para resolver um problema? As estatísticas oficiais,

selecionadas para demonstrar o investimento do poder Judiciário nos métodos informais dão a impressão de um lugar que será bem equipado e rico em recursos. Os entrevistados que representam os usuários do serviço público parecem ter sido selecionados pensando uma certa ideia de representatividade (mulheres e homens, brancos e negros) que incluía pessoas variadas. A peça publicitária é coerente, portanto, aos valores que embasam a criação da *política nacional de conciliação*: uma nova política que pretende tornar a justiça mais rápida e eficiente, trazendo a população que não vai ao Judiciário mais próxima da justiça.

Na fala do último entrevistado, fica claro que o público dessa “nova forma de solução” é chamado para acessar essa “porta” do CEJUSC (“[todos deveriam] vir aqui”) e não a outra “porta” (que leva à “justiça comum”). Essa ideia de acesso a diferentes “portas” do tribunal, que remete ao *sistema de tribunal multiportas* citado no item 1.4, demonstra a intenção de criar dois caminhos: um mais desejado, outro menos. Ao levar em conta o título do vídeo (“Não cause, concilie”), percebe-se com mais clareza esse contraste entre essas duas vias de acesso. O uso do verbo “causar”, que no sentido coloquial significa “chamar a atenção”, “bagunçar”, “aprontar”, ou “fazer alguma coisa fora dos padrões do momento” (Causar, 2018), sugere uma conotação negativa para o acesso à porta da “justiça comum”, ou seja, *entrar com um processo judicial*. Em contrapartida, “não causar”, ou seja, “conciliar”, traz uma conotação positiva, de incentivo ao uso da “porta” da conciliação.

Quando assisti esse vídeo, eu já havia terminado a observação participante no CEJUSC de Campinas havia alguns meses. Foi inevitável assistir as cenas do clipe sem lembrar da realidade que eu tinha acompanhado tempos antes. O espaço mostrado no vídeo – grande, confortável, com aparência de novo - contrastava com os corredores antigos do CEJUSC da Cidade Judiciária, eternamente adaptados para um público que abarrota as pautas de audiências a cada alteração na lei. Os assuntos relatados pelos entrevistados (dívidas financeiras, seguro DPVAT, indenizações, herança) não são os assuntos que mais ocupam a agenda de audiências do CEJUSC observado. Enquanto estive em campo, a maioria dos casos levados ao CEJUSC eram de questões de família e consumeristas. As dificuldades de acesso físico às dependências do fórum completam, ainda mais, o quadro de uma justiça informal que tenta se adaptar a uma política que não se adequa à realidade dos fóruns do país.

Após vivenciar diversas situações que expuseram as dificuldades da política pública em adaptar-se à complexidade dos conflitos, comecei a notar um padrão de comportamento em um

grupo específico de usuários. Os chamados *repeat players*⁸⁰, que são aqueles que possuem muitos processos em seu nome, acabam se beneficiando com as falhas na prestação do serviço jurisdicional. Por um lado, há uma vantagem matemática em ser um participante frequente na justiça: mais processos, mais chances de tentativa e erro, mais chance de ganho do que um participante que acessa o serviço ocasionalmente (o chamado *one-shooter*). Por outro lado, os *repeat players* investem mais em recursos, o que traz maiores possibilidades para encontrar lacunas legais, estratégias práticas ou mesmo argumentativas para alcançar os resultados desejados.

No CEJUSC da Cidade Judiciária, os *repeat players* se confundem com os chamados “maiores litigantes” do Judiciário. Segundo uma pesquisa divulgada pelo CNJ (2012, p. 8), entre os dez setores privados com maior número de processos na justiça brasileira estão, respectivamente, o setor bancário, de telefonia, do comércio, de seguros e previdência, da indústria e de serviços⁸¹. No CEJUSC da Cidade Judiciária, a regularidade mais encontrada no comportamento dessas empresas é utilizar a lentidão da “justiça comum” a seu favor. A estratégia dos *advogados* das empresas depende da expectativa de se ter uma sentença favorável ou não. Apesar de não ser possível prever com toda a certeza o resultado da sentença judicial, o fato de haver muitos processos parecidos ajuda a estimar o resultado do *processo judicial*.

Em última instância, a estratégia traçada pelas empresas depende do seguinte cálculo: quão custoso é para a empresa esperar a sentença ou fazer um acordo antes? Nos casos em que o consumidor foi lesado e espera-se que o *juiz* dê razão para ele, as empresas costumam tentar um acordo. Quando há a expectativa de que a sentença seja favorável para a empresa, nem mesmo uma proposta é feita em audiência. Neste último caso, o comparecimento em audiência acontece apenas por que o procedimento é obrigatório, já que não há a intenção de discutir a questão fora do juízo.

Em uma audiência, presenciei uma *advogada* que representava um banco dizer que a instituição não apresenta propostas em audiência de conciliação, mas que “pode acontecer” de oferecer proposta no processo depois da audiência. Para auxiliar a chance de proposta “nos

⁸⁰ Galanter (1974) foi o primeiro a trabalhar essa teoria. No Brasil, Gabbay *et al.* (2016) e Gabbay, Asperti e Costa (2017) analisaram como o CPC/16 afetou as condições de acesso ao Judiciário dos *repeat players* e *one-shooters*.

⁸¹ O maior litigante da justiça brasileira, segundo a pesquisa, é o próprio setor público, que aparece com 12,14% (federal), 3,75% (estadual) e 6,88% (municipal) de processos. Na sequência, estão bancos (10,88%), empresas de telefonia (1,84%), comércio (0,81%), seguros/previdência (0,74%), indústria (0,63%), serviços (0,53%) e conselhos profissionais (0,32%). Como os processos cíveis em que o setor público é parte correm nos tribunais da Justiça Federal, e não da Justiça Estadual, objeto desta pesquisa, as audiências desses litigantes não fizeram parte do universo estudado. Sobre o acesso à justiça no âmbito dos juizados especiais federais, ver Inatomi (2009).

autos”, a *advogada* perguntou ao autor qual o valor mínimo para que ele aceitasse fazer um acordo. A *advogada* da ré, que foi contratada apenas para aquela audiência e nem mesmo conhecia o que era dito na ação, disse que iria “repassar” esse valor para que o banco analisasse as condições de apresentar uma proposta.

O autor do *processo judicial* em questão, que pouco falou em audiência, tinha sofrido um sequestro relâmpago e foi obrigado a usar seu cartão de débito para fazer compras em diversas lojas. O total em compras ultrapassou o valor de 12 mil reais. Como o limite do cartão era de 5 mil reais, seu *advogado* diz que pediu a inexigibilidade do valor acima do limite mais uma quantia a título de danos morais. Mesmo possuindo seguro para cobrir danos em caso de sequestro, o banco teria cobrado o valor integral e ainda teria negativado o nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito pelo não pagamento do montante. Geralmente, essa situação é suficiente para que os *juízes* deem razão para o consumidor.

Em outra ocasião, um *escrevente* teceu comentários sobre o padrão de comportamento dos representantes dessas empresas, geralmente funcionários que acompanham os *advogados* nas audiências – os chamados *prepostos*. Ele comentou que os *prepostos* não são orientados a oferecer proposta, pois somente após a audiência de conciliação que algumas empresas consideram fazer ou não um acordo. Citando o exemplo de uma empresa de telefonia celular, ele disse que, quando há interesse por parte da empresa em evitar o provável resultado da sentença, um funcionário da empresa entra em contato com o autor da ação após a audiência. Ele criticou essa postura e também o fato dos *advogados* contratados para a audiência não serem informados sobre o que ocorreu com os clientes que ingressaram com as ações. Os *advogados* seriam, portanto, contratados só para “pedir o mínimo” que o autor aceitaria para encerrar o *processo*. Por fim, ele citou um *preposto* de uma empresa de telefonia celular que está em todas as audiências. Naquele dia, o *preposto* teria sido educado com os participantes da audiência, pois “esse [autor] tinha *advogado*”. Quando a pessoa comparece sem *advogado*, contudo, o *preposto* se aproveita da situação, sendo grosseiro e desrespeitando as pessoas, ao dizer coisas como “você está louco, a [nome da empresa] nunca vai te pagar isso”.

Uma das primeiras imagens que registrei do fórum retratavam as árvores ao redor do estacionamento interno do fórum. Todas as árvores possuem uma etiqueta de metal presas em alguma parte de seu tronco ou galhos. O *QR Code* direciona os mais curiosos para um endereço eletrônico que indica o tipo de árvore (i.e. uma nespereira) e a localização latitudinal da planta. O *site* permite também que se faça uma solicitação de cuidados à árvore via Facebook. O mapeamento e monitoramento é feito pela Secretaria Municipal do Verde e Desenvolvimento

Sustentável da Prefeitura Municipal de Campinas. Muitas dessas árvores são patrocinadas por empresas que se enquadrariam na classificação de “maiores litigantes”.

No item 3.3, descrevi uma audiência na qual a empresa ré, uma das maiores construtoras do país, integra um dos setores⁸² que “mais litigam”. A *advogada* da empresa, também contratada apenas para aquela audiência, apresentou uma proposta que, ela mesma, disse ter “vergonha” de oferecer. O *conciliador*, num comportamento que parecia tentar intimidar todos que se mostrem contrários à aceitação de propostas em audiência, insistiu tanto que acabou convencendo a *autora* a concordar com a proposta. No final, a *autora* pareceu pedir desculpas por ter entrado com o processo, enquanto o parecer técnico de sua *advogada*, que era contrário à aceitação do acordo, foi rechaçado pelo *conciliador* insistente. A busca por consenso e diálogo, prometidos na *declaração de abertura* do *conciliador*, se resumiram à assinatura de um acordo sob pressão. A autora, que foi tratada pelo *conciliador* como uma pessoa que estaria “causando”, acabou “conciliando”. Qual não foi a minha surpresa em verificar que, dentre as tantas árvores com *QR code* no estacionamento do fórum, algumas foram patrocinadas pela construtora que aparecia como ré nesta audiência.

4.4 A *escrevente* que segue “o que está na lei”

Quando já estava há algumas semanas acompanhando audiências, presenciei o trabalho de uma *escrevente*, que devido ao atraso inesperado de uma *conciliadora*, iniciou as audiências de uma das salas na parte da tarde. Pela primeira vez, pude presenciar uma *conciliadora* que atuava de maneira muito semelhante às “boas práticas” descritas no Manual de Conciliação Judicial do CNJ.

A primeira surpresa foi a diferença de comportamento da *escrevente*, que passarei a chamar pelo nome fictício de Patricia. Naquele dia, uma *conciliadora* havia sofrido uma crise respiratória e não compareceu. Na ausência de *conciliadores*, o CEJUSC conta com alguns *escreventes* capacitados para atuar nesta função. Assim que é informada que atuará como *conciliadora*, Patricia entra na sala e diz aos *estagiários*: “vocês estão lascados, acho que hoje vou brincar de *conciliadora*... eu sou chata, vocês sabem né... minhas anteninhas são bem

⁸² Apesar do relatório “100 maiores litigantes” do CNJ não esclarecer qual o critério utilizado para selecionar as empresas que integram do setor da indústria, tomei como base a classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2004) para considerar as construtoras como pertencentes ao setor da indústria. Segundo o IBGE, esse setor é formado pelos seguintes subsectores: extrativismo de minérios; transformação; construção civil; e serviços industriais de utilidade pública.

ligadas". Lembro de outros *estagiários*, que me falaram que Patricia era “chata” e “rígida”, e penso que as “antenas” seriam um bom motivo para esse julgamento: Patricia não gosta de *estagiários* atrapalhando seu trabalho e as audiências. O *escrevente* que irá auxiliá-la entra na sala. Patricia o vê e eles brincam, demonstram ter intimidade como colegas de trabalho. O *escrevente* derruba alguns pequenos bibelôs que enfeitavam a mesa de Patricia. Ela fica brava, no mesmo tom que costumo vê-la repreendendo os *estagiários*. Começo a perceber que essa postura, além de ser direcionada a qualquer pessoa, é o seu jeito de interagir. Esse jeito “bravo” é deixado de lado assim que a “Patricia *conciliadora*” entra em ação.

Antes de apregoar, Patricia pergunta o nome de todos os *estagiários* e anota em um papel. Ela se lembra que eu sou pesquisadora, alertando-me para o fato de que o meu comportamento também está sendo observado. Com 10 minutos de atraso em relação ao horário agendado, Patricia (a partir de agora, *conciliadora*) sai para apregoar. Quando os usuários entram na sala, a *conciliadora* pede que os presentes se sentem “onde quiserem” e se senta na ponta da mesa, dizendo: “bom dia a todos, primeiramente preciso dos documentos de todo mundo”. Ela coleta os documentos e a *advogada* da autora diz algo; a *conciliadora* diz: “só vou fazer a abertura da audiência e já passo a palavra para vocês”. A declaração de abertura é feita:

meu nome é Patricia... eu sou funcionária do TJ [sic]... eu sei que todos tem seus problemas... hoje a conciliadora teve um imprevisto, ela está com uma crise respiratória e precisou faltar, por isso atrasamos um pouquinho a audiência, mas eu além de ser funcionária sou também conciliadora capacitada e vou fazer essa audiência com vocês para não prejudicar ninguém... o [estagiário 1] e a [estagiária 2] estão aqui como estagiários e a Elizabete como pesquisadora, eles estão aqui para avaliar o meu trabalho... vou explicar para vocês como é uma conciliação, bem resumido... os doutores já devem conhecer o procedimento mas eu vou explicar para vocês que nunca estiveram aqui né... é uma negociação, nós vamos tratar de valores mesmo, das possibilidades... como é no JEC [sic]... se não der acordo não tem problema, o processo de vocês continua e vocês vão se manifestar nele e deixar com o juiz... se der acordo, maravilha, bom para vocês, a gente encerra o processo hoje... mas lembrando que não é o objetivo da gente fazer um acordo aqui, o que o JEC [sic] faz aqui é só uma abertura para vocês conversarem...

Patricia prossegue de maneira firme, sempre objetiva e direcionando a fala dos participantes. Ela valoriza a participação dos *advogados*, sem utilizar termos técnicos ou jurídicos. Passando a palavra aos autores e réus, ela permite que as partes falem sobre o problema. Ela inicia a sequência das falas perguntando à autora o que aconteceu. A autora é jovem, tem cerca de 19 anos, parece pertencer a uma classe alta, pelas vestimentas e pelo comportamento. Quando é solicitado que ela conte sua versão dos fatos, a autora parece surpresa, o que faz com que Patricia se manifeste: “ah e outra coisa gente, eu não leio o processo, mas não é por descaso, mas é para que eu não me influencie pelo que vocês já falaram...” A

autora conta que foi agredida pela ré, uma outra jovem que não comparece e é representada por um *advogado*, em uma boate da cidade. A ré teria quebrado uma garrafa de whisky na cabeça da autora, que teria sofrido muitas lesões. A ação pedia reparação por danos morais pelo ocorrido.

Quando a autora termina, Patricia direciona a palavra ao dono da boate, uma vez que a ré não está presente: "o clube quer se manifestar, pedir desculpas, tem alguma proposta?". O proprietário da boate diz que ficou surpreso com o envolvimento dele no processo, que o clube não tem responsabilidade sobre o ocorrido e por isso pede para que seja excluído da ação. A *conciliadora* interrompe e, de forma educada, diz que a retirada da ação "é uma questão jurídica", já que o estabelecimento responde de maneira solidária por fatos de terceiros ocorridos em sua dependência. Sendo uma questão jurídica, não seria possível registrar o pedido de exclusão durante a audiência. O *advogado* do estabelecimento comenta que foi prestada toda a assistência à autora no dia do fato, por isso as "questões jurídicas e fáticas" demonstrariam que a responsabilidade da boate foi cumprida. A *advogada* da autora discorda, diz que eles não prestaram atendimento total, que ninguém acompanhou a autora na delegacia ou no hospital.

Sem emitir juízo de valor acerca dos comentários, a *conciliadora* direciona a palavra para a *advogada* da ré, que apresenta uma proposta de 2 mil reais. A autora e a *advogada* se olham; o proposto no processo é 10 ou 12 mil. A *conciliadora* pergunta se o estabelecimento integralizaria o valor para chegar num montante intermediário, como 8 mil. Com a negativa do estabelecimento, a *conciliadora* sugere que a autora e sua *advogada* saiam para conversar, se preferirem. Elas saem para conversar e, enquanto isso, a *conciliadora* conversa com os presentes. Pergunta à *advogada* se o valor seria pago à vista ou parcelado. A autora e a *advogada* voltam e dizem que 2 mil reais é pouco, porém que elas aceitariam 5 mil. A *advogada* da ré sai para ligar para seu cliente (o pai da ré), para consultar sobre a contraproposta. A *conciliadora* lembra de perguntar também a data de pagamento e a forma de pagamento.

Enquanto a *advogada* da ré sai, a *advogada* da autora quer mostrar as fotos dos ferimentos aos presentes. A *conciliadora* e o *advogado* do estabelecimento insistem que não é necessário, mas a *advogada* mostra mesmo assim. A *advogada* da ré volta; o pai da ré oferece 4 mil à vista a serem pagos no dia seguinte. A *advogada* olha para sua cliente, que diz "pra mim tá bom". O valor é aceito. Neste momento, a *estagiária* à minha frente na mesa, que também é *advogada*, preenche seu relatório de estágio. Ela me pergunta baixinho sobre uma multa mencionada na conversa das partes, que não entendo a que se refere. Depois, lembro que a multa pode ter sido mencionada quando se falou sobre processo por crime de agressão da autora contra a ré, que corria na esfera criminal. Esta informação não me pareceu relevante para um

relatório de estágio sobre a atuação da *conciliadora*. No entanto, o olhar da *estagiária-advogada* sobre a conciliação parece ser reticente quanto a questões subjetivas e demasiado atento para questões patrimoniais.

Mediante a formação do acordo, a *conciliadora* vai até a mesa do *escrevente* e o ajuda com o termo. A *conciliadora* lê o termo em voz alta. "Se estiver tudo certo, vocês podem assinar no final e rubricar na frente" - ela diz. Todos assinam. "Essa assinada vai ficar disponibilizada no sistema..." Os *advogados* dispensam uma cópia do termo. A *conciliadora* finaliza a audiência: "senhores, parabênzo pelo acordo, o CEJUSC sempre estará aqui à disposição de vocês". O *advogado* da boate, que conhece Patricia como *escrevente*, brinca com ela: "parabéns você, excelente *conciliadora*, melhor aqui que lá fora, vou falar para o CNJ [sic], você tem talento para conciliação, viu!?". Patricia responde "pode falar, o trabalho reconhecido é que é o melhor".

Tanto durante a audiência, como nos intervalos, com os *estagiários*, Patricia demonstrou muita empatia, gentileza e, acima de tudo, objetividade e técnica (jurídica e conciliatória). Sendo formada em Direito e atuando como *escrevente*, os conhecimentos jurídicos de Patricia são muito amplos, porém sua atuação como *conciliadora* não é impregnada por uma linguagem erudita e desnecessariamente legal. Em diversos momentos, ainda, ela demonstrou paciência com as perguntas da *estagiária*, além de fazer referências a "bons *conciliadores*". Percebendo que eu também anotava, Patricia me falou sobre referências de aulas no YouTube e do trabalho de algumas *conciliadoras* do CEJUSC que ela acha exemplar. Ela diz que, dentre os cerca de 150 *conciliadores* que atuam no CEJUSC, apenas 30 "mandam bem".

Em uma das últimas audiências do dia, o *autor* e seu *advogado* entram na sala com Patricia. Ela começa a conversar com eles de forma descontraída, demonstrando que esses participantes a conhecem. Brincando, Patricia diz: "sabe aquelas moças lá de baixo do balcão? Eu sou grossa igual a elas! Mas é que hoje eu não estou aqui como funcionária do TJ, eu estou aqui como conciliadora. Aí eu sou mais educada". Os dois homens riem e o *advogado* pergunta: "mas por que aqui você faz diferente?". Patricia responde, em tom de deboche: "porque fiz curso para *conciliadora*, sou formal, faço como está nas regras da conciliação". O *advogado* diz: "você é legalista então?". Ela responde: "sou, sigo o que está na lei".

4.5 Sobre os lírios e os sentidos da política de conciliação na prática

Na introdução dessa dissertação e no item 2.3, descrevi como um verso de Carlos Drummond de Andrade aparece na decoração de um dos corredores da Cidade Judiciária. A

frase "As leis não bastam. Os lírios não nascem das leis" aparece junto com duas placas de bronze que indicam os membros do Judiciário, do Legislativo e do Executivo envolvidos na inauguração do fórum. O sentido do verso, quando reproduzido solitariamente com o nome de personalidades que representam o Estado brasileiro, cria o sentido de que, para que as leis surtam o seu efeito, é preciso um movimento para além da sua elaboração. A mensagem que se pretendia criar com a utilização da frase, portanto, é que o fórum seria uma obra dos representantes do Estado, que estariam preocupados em auxiliar os cidadãos a alcançarem os "lírios" provenientes dos seus direitos legalmente constituídos.

Entretanto, a leitura da frase em conjunto com os demais trechos que formam o poema⁸³ traz uma interpretação diferente. Escrito durante a Segunda Guerra Mundial e na vigência da ditadura do Estado Novo, o poema "Nosso Tempo", de 1945, sintetiza a apreensão dos acontecimentos da época por Drummond. Ao longo das oito estrofes, o poeta parece expressar um incômodo com o poder de desmando dos Estados e governos, que antes de pensar em seus cidadãos, pensam nos interesses das pessoas que estão no topo do poder administrativo e político. De acordo com Correia (2009, p. 81), as metáforas do poema fazem "alusões mistas de condenação e desprezo ao direito de propriedade, peça-chave da engrenagem capitalista, e a toda a parafernália jurídica e burocrática que o garante ('cartórios', 'bancos', 'usurários')". Segundo Ferreira Filho (2008, p. 9), o poema traduz uma crítica do escritor às políticas de Estado que favoreciam guerras mundiais, enquanto "a vida prossegue e os negócios não podem parar e as finanças devem ser multiplicadas e tudo deve ser monetarizado, até mesmo a 'alma'".

O "mundo irreal dos cartórios onde a propriedade é um bolo com flores"⁸⁴ não parece ter sido exatamente o que Drummond pretendia reverenciar quando escreveu o poema. O significado da passagem reproduzida na parede é bem diferente do significado dado por Drummond, que ao fim da vida colecionou elogios e críticas sobre o seu posicionamento político de esquerda e modernista. Ao invés de homenagear os esforços das pessoas que tomam decisão em nome do Estado, Drummond demonstra, no poema, uma condenação à posição dos governantes e membros da administração pública, que decidem a vida das "pessoas comuns" em prol dos próprios interesses. Ao falar em "lírios" que não nascem de "leis", o poeta representa o Estado e sua estrutura burocrática que controla a liberdade das pessoas e demonstra incômodo com as nações que buscam os "lírios" da "paz" por meio das "leis" da "guerra" e da

⁸³ A versão consultada nesta análise consta na edição de 2012 do livro "A Rosa do Povo", lançado pela editora Companhia da Letras. A íntegra do poema foi incluída no Anexo I deste texto.

⁸⁴ O trecho destacado pode ser encontrado na 19ª estrofe do poema (vide Anexo A).

exploração capitalista. Por isso, entendo que o uso de um trecho do poema para homenagear as autoridades estatais que inauguraram um prédio da lei inverte o sentido proposto pelo autor e representa uma deturpação de sua obra.

Assim como os sentidos do poema de Drummond ganham novo significado quando associados à burocracia estatal, são vários os significados atribuídos ao termo *consenso* pelas pessoas que participam nas práticas de audiência no CEJUSC. Alguns critérios parecem informar essa atribuição de significados. De acordo com Koerner (1999, p. 18), um dos projetos que rondavam a agenda de debates da chamada “reforma do Judiciário” brasileiro, na década de 1990, era o do *Judiciário mínimo*. Nem corporativo-conservadora, nem democrática, a proposta do *Judiciário mínimo* representava a reforma neoliberal do poder Judiciário.

Garapon (2008, p. 99) afirma que, a partir da década de 1980, o *modelo de justiça neoliberal* teria invadido os tribunais. As inovações trazidas por esse modelo respondiam a demandas por um Judiciário menos moroso e foram apresentadas como um caminho para a modernidade, para uma revolução na forma tradicional de fazer justiça. Para ele, o modelo neoliberal se baseava em três critérios: *eficiência*, que aparece como um “valor indiscutível”; *respeito pelas escolhas do sujeito litigante*, que transfere o peso da decisão às partes; e *segurança*, que busca a prevenção dos litígios através da repressão de condutas indesejadas. Na sequência, retomarei os casos descritos nos itens 4.1 a 4.4 para examinar como esses três critérios neoliberais aparecem no dia-a-dia do CEJUSC estudado, para então concluir que a proposta do *Judiciário mínimo* se faz presente na política de conciliação vigente.

O incômodo com a usuária que questionou a validade do acordo, no item 4.1, e com a usuária que não concordou, inicialmente, com a proposta oferecida pela ré, no item 4.3, demonstra que, nos corredores do CEJUSC da Cidade Judiciária, o significado de *consenso* é diferente da ideia original da palavra, que remete a um acordo de vontades livre de pressões externas. Normalmente, quando as partes chegam até o Judiciário para resolver uma questão que possui respaldo legal, outras formas de resolução já foram tentadas fora dali. Caberia ao *conciliador*, portanto, aproximar as partes para que possam construir, em conjunto com ele, um *consenso* que foi dificultado por tentativas anteriores.

Entretanto, um Judiciário *eficiente*, que trata os serviços judiciais sobre a ótica do que é mensurável, não perde tempo com os aspectos não verificáveis de um conflito (Garapon, 2008, p. 100).⁸⁵ Nos casos abordados no item 4.1, a agressão física só é considerada impeditora de

⁸⁵ No original: “L’efficacité redéfinit l’acte de justice qui devient un « produit » dans cette immense entreprise de services à laquelle est désormais assimilé l’État. Une telle valorisation des chiffres risque d’avoir un effet pervers

consenso quando mensurável por um *escrevente* ou *conciliador*. A ideia de *eficiência* aparece também conectada com o critério de *segurança*, informando o procedimento de colocar um *segurança* armado para garantir a realização de certas audiências. O procedimento “armado” busca proteger os funcionários na tentativa de acordo, ignorando a agressão psicológica e o processo de revitimização ao qual a mulher é agredida é submetida. Ainda que fatos que causem danos psicológicos e morais também configurem crime de violência doméstica e familiar contra a mulher⁸⁶, situações deste tipo não parecem ser consideradas obstrutoras de se conseguir o *consenso*. Não mensurável, esse tipo de agressão acaba sendo naturalizada pela equipe do CEJUSC, que passa a não considerar a mulher com medida protetiva contra o ex-marido uma “vítima de verdade” (Lins, 2014).

No lugar da construção de um acordo consensual, é o *respeito pelas escolhas do sujeito litigante* que se valoriza. Esse critério pressupõe que as partes em conflito sejam atores racionais que possuem os mesmos recursos para discutir em pé de igualdade suas questões. Esse pressuposto de racionalidade aparece tanto nas diretrizes da *política*, que compreende a autocomposição pelo “prisma de análise matemática” da teoria dos jogos (Conselho Nacional de Justiça, 2016a, p. 61 e ss), como nas práticas do CEJUSC estudado, que confundem o *consenso* com a ideia de *assinar um acordo*. Pensar que os indivíduos chegam ao Judiciário com condições iguais de negociação é ignorar situações como as descritas no item 4.3, nas quais *repeat players*, que possuem mais recursos financeiros e técnico-legais, se beneficiam do procedimento da conciliação para manipular as regras a seu favor. A desigualdade de recursos aparece também em relação aos homens que, tal como o ex-marido controlador descrito no item 4.1, utilizam do espaço de “diálogo” oferecido pela conciliação para continuar suas investidas de controle e manipulação em relação a ex-parceiras. Como já dito por Safatle (2017), há momentos que o “racional” é “parar de dialogar”:

Faz parte de uma certa leitura hegemônica da vida social moderna a ideia de que a razão se realiza necessariamente na vida social por meio da consolidação de um horizonte de diálogo. (...) O que nos falta não é diálogo, mas encontrar a palavra nesta sua força instauradora. Triste é a sociedade que vê nesta persuasão a explosão da irracionalidade, pois ela conhece apenas um conceito de razão baseado em dicotomias

: rapatrier toute évaluation de la justice sur ce qui est mesurable, c'est-à-dire sur le temps et sur l'argent (ou s'agissant des prisons sur le nombre de douches, le nombre de m² par prisonnier, les kilomètres promenade, etc.) au détriment de ce qui n'est pas mesurable, à commencer par le patient travail de réinsertion. Ce qui n'est pas mesurable est immédiatement reversé dans le domaine du non- vérifiable, donc du secondaire”.

⁸⁶ Art. 5º Para os efeitos desta Lei, **configura violência doméstica e familiar contra a mulher** qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, **sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial** (Brasil, 2006, grifo meu).

(...) Pois há de se lembrar de Pascal, para quem: "o coração conhece razões que a razão desconhece". A frase foi muito usada e gasta, mas a ideia era precisa. Compreender circuitos de afetos não é calar a razão, mas ampliá-la.

No item 4.3, o vídeo “Não cause, concilie” do TJSP oferece uma série de dados estatísticos como forma de demonstrar o sucesso da política de conciliação. Quando a Resolução nº 125 estipula que os acordos feitos dentro dos CEJUSCs sejam contabilizados, a competição entre tribunais é criada como forma de garantir a *eficiência* da política pública.⁸⁷ As varas, que também entram nessa competição, ganham “selos” de *eficiência* “diamante” ou “ouro” de acordo com o número de processos encerrados por meio de acordo.⁸⁸ Esse critério atuarial de desempenho, no entanto, não é acompanhado de um critério que considera o impacto social dos acordos. Isso transforma o acordo em uma “meta”, fazendo com que a promoção do diálogo seja considerada secundária entre os *funcionários do fórum*. Ainda que alguns *conciliadores* se empenhem no reestabelecimento do vínculo interpessoal e da comunicação, as práticas de conciliação mais elogiadas são sempre associadas à *assinatura de um acordo* em audiência.

Segundo Garapon (2008, p. 102), o *modelo de justiça neoliberal* liberta o direito de uma visão de cidadania que entende a lei como “vontade geral”, passando a entender a lei como uma referência para a escolha individual do “consumidor” do serviço estatal.⁸⁹ Os litigantes, entendidos como atores racionais, se tornam o centro de gravidade de um Judiciário que passa a se organizar para que a faculdade de escolha do sujeito possa se exercida em cada situação.⁹⁰ Assim, as diferentes lógicas do “campo plural da mediação estatal de conflitos”, que também são percebidas pelos sujeitos litigantes, acabam fazendo com que o ritual judiciário informal tenha dificuldades para assegurar o equilíbrio, a igualdade e o primado do direito (Sinhoretto, 2011, p. 362).

⁸⁷ Art. 8º (...) § 8º Para efeito de estatística de produtividade, as sentenças homologatórias prolatadas em processos encaminhados de ofício ou por solicitação ao Centro Judiciário de Conflitos e Cidadania reverterão ao juízo de origem, e as sentenças decorrentes da atuação pré-processual ao coordenador do Centro (Conselho Nacional de Justiça, 2010).

⁸⁸ Em 2013, o “Selo Justiça em Números” do CNJ inaugurou um plano de reestruturação da coleta de dados estatísticos sobre os tribunais brasileiros, considerada como “uma verdadeira revolução das estatísticas judiciárias oficiais” (Conselho Nacional de Justiça, 2016b, p. 13).

⁸⁹ No original: “Ce nouveau modèle néolibéral aborde le droit non plus de l’intérieur, comme une règle exprimant la volonté d’un peuple, mais de l’extérieur, en adoptant le point de vue du consommateur pour lequel le droit est une information qui doit intégrer son choix” (Garapon, 2008, p. 102).

⁹⁰ No original: “La justice néolibérale transfère en effet le poids de la décision sur le justiciable, considéré comme un acteur rationnel. L’institution judiciaire doit s’organiser de façon à ce que le sujet puisse y exercer dans chaque situation sa faculté de choix, c’est-à-dire maximiser son avantage, compte tenu des ressources dont il dispose” (Garapon, 2008, p. 104).

No item 4.3, as regularidades no comportamento das empresas demonstram como a política de conciliação não tem sido suficiente para combater o acesso desigual ao Judiciário. Enquanto certas partes – como os *repeat players* – ganham vantagens a partir dos recursos individuais que garantem a defesa de seus interesses, outras partes – como os *one-shooters* que comparecem sem *advogados* – possuem mais dificuldade em defender seus direitos e acessar as “portas” da “justiça comum”. As vantagens de acesso por parte dos “maiores litigantes”, tal como já apontado por estudos anteriores (Chasin, 2007; Gabbay, Asperti e Costa, 2017; Marques, 2006), são mais um dos problemas que impedem a *política* de ampliar o acesso dos cidadãos aos serviços judiciais. O caso das mulheres vítimas de violência doméstica, descrito no item 4.1, e da *estagiária* Adriana, relatado no item 4.2, apontam para um quadro ainda mais incômodo: a diferença de acesso não estaria restrita apenas às condições econômicas dos litigantes, mas também a recortes de gênero e raça que informam as percepções dos funcionários do fórum que atendem o *público em geral*.

O caso da *escrevente* Patricia, descrito no item 4.4, indica que as recomendações do CNJ (2016a) são observadas e conhecidas pelos *escreventes*. Neste sentido, algumas perguntas sobre a política de conciliação surgem. Se as práticas de conciliação devem ser orientadas por essas recomendações do CNJ, porque a Resolução nº 125 estabelece que a realização das audiências seja feita por voluntários sem vínculo com a instituição? Porque a implantação da *política* não capacita e contrata mais *escreventes* para permitir que outras Patricias garantam a qualidade técnica das audiências de conciliação? Ainda, como garantir que essas recomendações de “boas práticas” sejam seguidas se o desempenho dos tribunais não é auferido a partir da aplicação de tais recomendações?

Ao estipular que acordos se tornem o principal critério de *eficiência*, a *política* cria uma lógica de que “o fim justifica os meios”. O sentido de consenso limitado à assinatura do acordo cria a sensação de que *pacificar um conflito* é fazer com que as partes não briguem, não “causem” e, no limite, não falem a respeito do conflito. Falar sobre emoções, sobre empatia ou questões sociais não é permitido, pois essas coisas são *ineficientes*. A conciliação se torna uma ferramenta ideológica, que se esconde atrás de um discurso que promete um Judiciário que ouve o apelo de seus cidadãos por mais justiça. Patricias podem ser encontradas no CEJUSC, mas sua atuação pelo *cumprimento do que está na lei* não é, necessariamente, o objetivo da *política nacional de conciliação*. Assim como apontam estudos que tem acompanhado as políticas reformistas na justiça informal, as medidas tendem à especialização, à simplificação, à conciliação, à “racionalização ou eficiência do Poder Judiciário” e à “efetividade das decisões”

(Koerner, Barreira e Inatomi, 2017, p. 40). A idealização de uma política pública voltada à gestão dos recursos administrativos do Judiciário favorece, portanto, esse *modelo de justiça neoliberal*, que cria ainda mais barreiras para um acesso igualitário às “portas” dos tribunais e favorece tratamentos discriminatórios a determinadas parcelas da população.

O “novo acesso à justiça” apresenta o mesmo dilema das reformas anteriores: a busca pela eficiência da instituição não implica na eficácia de solução dos conflitos sociais. Os resultados parciais da pesquisa já indicavam que as alterações normativas trazidas por essa *política* não possuem a intenção de criar um serviço público mais amplo em opções que auxiliem a defesa do que é “justo” (Garcia, 2017). Ao contrário, as escolhas políticas do Judiciário refletem muito mais a preocupação com a gestão institucional de recursos, do que com a correção de questões estruturais que criam desigualdades de acesso e impedem a efetividade de direitos.

Lima, Sinhoretto e Bueno (2015, p. 139) afirmam que o Judiciário, junto com as polícias civis e militares, é uma das instituições mais refratárias a mudanças. Suas práticas, que não seriam informadas pelos pressupostos democráticos da Constituição Federal de 1988, não foram capazes de modernizar a instituição. Resgatando o conceito de *path dependence* (Pierson, 2004), os autores afirmam que o desenvolvimento institucional do Judiciário seria marcado por situações nas quais a escolha por determinada trajetória resultaria em ocorrências de difícil reversão.

A questão que se coloca então é: quais situações marcaram as escolhas que determinaram essa trajetória de reformas? Tal como percebido por Koerner, Inatomi e Barreira (2015, p. 358), a política atual se conforma com o discurso de um serviço público gerido segundo a racionalidade de uma administração eficiente que “entrega” o serviço de maneira rápida e mais barata, sem o compromisso com a efetividade de direitos. Conforme os autores:

Reproduz-se uma espécie de coalizão de profissionais do direito que não se interessam pelos problemas e conflitos enfrentados pelos cidadãos, mas têm suas preocupações exclusivamente centradas na própria organização. Em suma, elas bloqueiam qualquer foco nas questões normativas e sociais subjacentes aos litígios e, por isso, tendem a tornar os processos indiferentes às desigualdades sociais e reproduzem distorções geradas pelas condições precárias nas quais os cidadãos exercem seus direitos (Koerner, Inatomi e Barreira, 2015, p. 359).

As chamadas *audiências frutíferas*, que indicam a realização de um acordo, não significam que a conciliação foi fruto de um *consenso*, mas apenas que finalizou o *processo judicial* através de um acordo. Os frutos – ou, simbolicamente, os “lírios” – da conciliação, seriam a obtenção do acordo e não a criação do *consenso*. Utilizando a interpretação do verso

drummondiano conferido pelos inauguradores da Cidade Judiciária, seria possível afirmar que o acordo seria uma benesse dos burocratas idealizadores da política, que agem em prol do “interesse comum”. Utilizando a interpretação do verso que considera a mensagem do poema como um todo, a política pública – ou as “leis” – que garante o acordo traz, na verdade, poucas chances de obtenção de bons frutos – ou “lírios”. Esses frutos, que simbolicamente representam o consenso pelo diálogo, não podem ser alcançados pelo Estado, que busca o acordo acima de qualquer princípio. Enquanto a “pacificação” dos burocratas se resume a “acordos forçados”, a “pacificação” ao estilo Drummond buscaria o diálogo ou, nos casos em que o diálogo não é possível, o encaminhamento para a “porta” do *processo judicial*.

Assim, a ideia de *consenso* é descontextualizada pela *política nacional de conciliação*. Este deslocamento de sentidos retrata um Judiciário que se apropria de “boas ideias” para convencer a todos sobre as vantagens da sua autorreforma, sem garantir condições suficientes para que assimetrias, desigualdades e relações de poder inerentes ao sistema de justiça sejam eliminados. Assim como o sentido original do poema de Drummond é utilizado erroneamente nas paredes do fórum, o potencial pacificador e emponderador dos métodos informais é deturpado por uma política pública voltada à gestão de processos. Evitando o conflito e aceitando que *assinar um acordo é pacificar*, o Judiciário negligencia seu papel de garantidor de direitos.

A utilização de métodos informais de solução de conflitos não é uma ideia nova nas sociedades. O que se observa é que há novas razões para que as sociedades modernas adotem essas alternativas, tal como a necessidade de tornar o Judiciário mais acessível a toda a população. Esse acesso igualitário à justiça seria, segundo Cappelletti (1993, p. 287), o preço da própria democracia que as sociedades modernas deveriam sentir-se dispostas a pagar. Ao menos por enquanto, parece que o nosso Judiciário não estaria disposto a pagar esse preço.

5 Considerações finais

A *política nacional de conciliação*, objeto dessa pesquisa, representa uma aposta mais abrangente nos métodos informais de gestão de conflitos, que são defendidos pela cúpula do Judiciário como ferramentas que permitem alcançar a “pacificação social”. O objetivo principal dessa pesquisa foi analisar o encontro do planejamento da gestão estatal das políticas judiciais com as relações de poder que constituem e são constituídas no cotidiano das pessoas que formam e acessam o serviço público.

A primeira hipótese trabalhada na investigação, de que as práticas de conciliação judicial têm sido utilizadas no Brasil como forma de reagir a problemas de gestão estatal de recursos, encontrou fortes indícios que confirmaram sua eloquência. Tal como demonstrado ao longo do texto, as diretrizes que organizam a *política nacional de conciliação* valorizam o encerramento de processos por meio de acordo e o controle de estatísticas, além de organizar premiações para incentivar os tribunais a serem mais *eficientes*.

A segunda hipótese, de que a *política nacional de conciliação* estaria criando lógicas coercivas que forcem o acordo em nome do “bem comum”, também demonstrou ser convincente. Tal como observado nas primeiras iniciativas de tornar a conciliação uma prática judicial nos Estados Unidos (Nader, 1994), a *política nacional de conciliação* cria associações entre “resolução de conflitos por meio de acordo” com ideias de “pacificação social” e “efetividade”. O Judiciário estaria, assim, transformando o “acordo” em um ideal a ser alcançado, convertendo a audiência de conciliação num ritual propício para práticas de *harmonia coerciva*. Ao invés de fomentar a discussão pacífica que leva a uma solução consensual, a conciliação judicial brasileira estaria perseguindo acordos e dificultando o acesso da população a resolução de disputas pela via processual.

Apesar da *política nacional de conciliação* afirmar que as práticas do CEJUSC seguem parâmetros informais na resolução do conflito, as audiências de conciliação são muito semelhantes às audiências formais conduzidas por um *juiz*. A distribuição dos participantes da mesa é tal qual como se vê quando um *juiz* está presente. A *declaração de abertura* é feita quase sempre de maneira formal e automática. A realização de audiências dentro de um CEJUSC não cria práticas diferentes das observadas nos rituais judiciais com a participação do *juiz*, reforçando ainda mais as assimetrias observadas no sistema de justiça. Em parte, as próprias diretrizes legais da *política* é que favorecem essa mimetização, já que os próprios *juizes* das varas cíveis e de família é que acabam sendo incumbidos de interpretar as normas que regulam os CEJUSCs.

O diálogo, central para o método conciliatório, é construído por *advogados* e *conciliadores*, que deixam de lado as perspectivas dos usuários. Quando as pessoas em conflito conseguem falar, questões subjetivas e problemas sociais são afugentados da conversa. Assinar um acordo, dentro do CEJUSC, tem mesmo a força de uma ordem judicial. Não apenas porque a lei equipara o acordo assinado judicialmente a uma sentença prolatada por um *juiz*, mas também porque o consenso é imposto por terceiros (*advogados* e *conciliadores*) que dialogam entre si em meio a termos padrão e vocábulos jurídicos – tudo para que o acordo saia “de acordo com a [interpretação de cada um] da lei”.

Na prática, os significados mobilizados pela equipe do CEJUSC estudado aproximam-se dos critérios de um *modelo de justiça neoliberal*. Quanto mais acordos, mais acesso e, portanto, mais justiça. Da mesma forma, a eficácia do serviço público se mostra vinculada às estatísticas sobre acordos. Mais processos arquivados ou evitados por meio de acordos, mais *eficiente* é o setor. Já os procedimentos que buscam garantir a segurança da audiência parecem ignorar a subjetividade dos indivíduos, que é desconsiderada em nome de um “bem comum”. Nem mesmo a violência doméstica, que pela sua natureza não deveria ser tão difícil de ser lida como uma questão impedidora de diálogo e consenso, faz com que *juízes* e *funcionários* estranhem os rituais do procedimento informal.

Em relação ao *respeito pelas escolhas do sujeito litigante*, a lógica liberal se faz presente ao fazer com que o acordo seja mais valorizado do que o respeito aos direitos individuais e coletivos que envolvem o dissenso. Entretanto, a sujeição da justiça às escolhas do sujeito não é uma regra que vale igualmente para todos os litigantes: sua aplicação é matizada pelas relações de poder cotidianas. As escolhas do sujeito litigante são respeitadas, desde que os *termos padrão* dos *juízes* sejam respeitadas. O acordo irá refletir exatamente o que as partes discutirem em audiência, desde que o que tenha sido acordado seja semelhante à avaliação do *conciliador* sobre o caso e da percepção do *escrevente* sobre o assunto.

A pesquisa de campo demonstrou que esse “respeito” às escolhas dos litigantes é mediado por dois conjuntos de elementos: (1) a mediação impositiva e autoritária dos *funcionários*, a linguagem jurídica e as formalidades processuais na produção dos acordos, além do tratamento diferenciado destinado a *advogados* e ao *público em geral*; e (2) pela reprodução das desigualdades econômicas, sociais, raciais e de gênero na execução da política, tal como apontam as vantagens processuais dos *repeat players*, o tratamento recebido pelas vítimas de violência doméstica e a presença do racismo institucional. Essas duas ressalvas à ideia de Garapon de que o *respeito pelas escolhas do sujeito litigante* é uma característica neoliberal vão ao encontro de algumas reflexões contemporâneas sobre a política neoliberal. Mais do que

que defini-la a partir da oposição “Estado x mercado” ou “Estado x indivíduo”, essas reflexões percebem uma atuação forte do Estado e do direito estatal em políticas repressivas, regulatórias ou atuariais que controlam e reproduzem as condições sociais e econômicas de competição e, portanto, de desigualdade (Dardot e Laval, 2016; Foucault, 2008).

Trabalhos futuros podem se dar em diversas direções. Primeiramente, a obrigatoriedade de audiências de conciliação e mediação é recente, fazendo com que os efeitos da *política nacional de conciliação* ainda possam ser estudados nos CEJUSCs recém-criados (ou adaptados) ao longo do país. Nesta linha, os estudos podem considerar alguns recortes que considerem clivagens de gênero, raça e classe; pesquisas comparativas no âmbito de municípios; ou pesquisas comparativas que analisem CEJUSCs de diferentes âmbitos (estadual, federal, etc).

Outro caminho produtivo pode ser o de compreender melhor a difusão dessas práticas no interior do Judiciário e compará-las com a sua difusão em outras esferas de interação social no país, uma vez que os modelos informais podem se espalhar em diversas organizações estatais e sociais – escolas, hospitais, empresas, etc (Nader, 1994, 1997, 2005). Pesquisas nesta linha poderiam verificar a validade da interpretação feita neste trabalho de que a *política nacional de conciliação* pode ser compreendida dentro de um arcabouço ideológico e político mais amplo, representado pela *ideologia da harmonia* e pelos componentes tipicamente neoliberais do governo, da sociedade e dos indivíduos.

Referências bibliográficas

ALMEIDA, Frederico de; SINHORETTO, Jacqueline. Reforma do Judiciário: entre legitimidade e eficiência. In: SILVA, FELIPE GONÇALVES; RODRIGUEZ, JOSÉ RODRIGO (Org.). *Manual de sociologia jurídica*. São Paulo: Saraiva, 2013. p. 197–218.

ALMEIDA, Frederico Normanha Ribeiro de. *A advocacia e o acesso à justiça no Estado de São Paulo (1980-2005)*. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

ÁLVAREZ, Gladys Stella. Los programas RAD y los tribunales. Algunos modelos norteamericanos. In: _____ (Org.). *La Mediación y el Acceso a Justicia*. [s.l.]: Rubinzal-Culzoni Editores, 2003. p. 153–223.

APREGOAR. In: *DICIONÁRIO Priberam da Língua Portuguesa*. Lisboa: Priberam Informática, 2013. Disponível em: <<https://www.priberam.pt/dlpo/apregoar>>. Acesso em: 11 set. 2017.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO. *A estrutura do Judiciário brasileiro*. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/noticia/?id=265255>>. Acesso em: 8 fev. 2018.

AZEVEDO, Rodrigo Ghiringhelli de. Juizados Especiais Criminais: uma abordagem sociológica sobre a informalização da justiça penal no Brasil. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, v. 16, n. 47, p. 97-182, 2001.

BATITUCCI, Eduardo Cerqueira et al. A justiça informal em linha de montagem: estudo de caso da dinâmica de atuação do JECrim de Belo Horizonte. *Civitas*, v. 10, n. 2, p. 245–269, 2010.

BRASIL. Câmara dos Deputados. Projeto de lei nº 1.950 de 1983. Dispõe sobre o funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=F81B093FCAF1BDC7B7DCCD80D6C069F5.proposicoesWeb2?codteor=1164985&filename=Dossie+-PL+1950/1983>. Acesso em: 30 jul. 2016.

_____. Lei nº 6.015, de 31 de dezembro de 1973. Dispõe sobre os registros públicos, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*. Brasília, DF, 30 out. 1975. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6015consolidado.htm#art1>. Acesso em: 3 mar. 2018.

_____. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 5 ago. 2017.

_____. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. *Diário Oficial da União*. Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 3 mar. 2018.

____. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. *Diário Oficial da União*. Brasília, 8 ago. 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm>. Acesso em: 10 jan. 2018.

____. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. *Diário Oficial da União*. Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>.

____. Senado Federal. Projeto de lei nº 166 de 2010. Dispõe sobre a reforma do Código de Processo Civil. *Diário do Senado Federal*. Brasília, DF, 9 jun. 2010. Disponível em: <<http://www.senado.leg.br/atividade/rotinas/materia/getPDF.asp?t=79547&tp=1>>. Acesso em: 30 jul. 2016.

BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. *The promise of mediation: the transformative approach to conflict*. São Francisco: Jossey-Bass, 2005.

CAPPELLETTI, Mauro. Alternative Dispute Resolution Processes within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement. *The Modern Law Review*, v. 56, n. 3, p. 282–296, 1993.

CARVALHO, Ernani; LEITÃO, Natália. O poder dos juízes: Supremo Tribunal Federal e o desenho institucional do Conselho Nacional de Justiça. *Revista de Sociologia e Política*, v. 21, n. 45, p. 13–27, 2013.

CAUSAR. In: DICIONÁRIO Informal. [s. l.], 2018. Disponível em: <<http://www.dicionarioinformal.com.br/causar/>>. Acesso em: 10 mar. 2018.

CEFAÏ, Daniel. ¿Qué es la etnografía? Debates contemporáneos. Primera parte. Arraigamientos, operaciones y experiencias del trabajo de campo. *Persona y sociedad*, v. XXVII, n. 1, p. 101–119, 2013.

CENTER FOR COURT INNOVATION. *About*. Disponível em: <<https://www.courtinnovation.org/about>>. Acesso em: 5 jan. 2018.

CHASIN, Ana Carolina da Matta. *Uma simples formalidade: estudo sobre a experiência dos Juizados Especiais Cíveis em São Paulo*. 2007. Dissertação (Mestrado em Sociologia). Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

CNJ - CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Procedimento de controle administrativo nº 200910000014690. Relator: Conselheiro Marcelo Nobre. *Diário da Justiça*. Brasília, DF, p. 4–6, 1 jun. 2009a. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/dje/jsp/dje/DownloadDeDiario.jsp?dj=DJ87_2009-ASSINADO.PDF&statusDoDiario=ASSINADO>. Acesso em: 1 abr. 2018.

____. Resolução nº 75 de 12 de maio de 2009. Dispõe sobre os concursos públicos para ingresso na carreira da magistratura em todos os ramos do Poder Judiciário nacional. Brasília, DF, 2009b. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2763>>. Acesso em: 15 set. 2017.

____. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. Brasília, DF, 2010. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 27 maio. 2017.

____. *Manual de Mediação Judicial*. 6. ed. Brasília, DF, 2016a. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/publicacoes>>. Acesso em: 14 mai. 2017.

____. *Justiça em números 2016: ano-base 2015*. Brasília, DF, 2016b. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/50af097ee373472788dd6c94036e22ab.pdf>>. Acesso em: 30 nov. 2016.

CONHECIMENTOS ASSOCIADOS LTDA. *Palácio da Justiça. Inventário patrimonial do bem arquitetônico*. Campinas: Instituto de Arquitetos do Brasil, Núcleo Regional Campinas, 2015.

CORREIA, Marlene de Castro. Como Drummond constrói “Nosso tempo”. *Alea: Estudos Neolatinos*, v. 11, n. 1, p. 73–86, 2009.

CUNHA, José Marcos Pinto da; FALCÃO, Camila Areias. A. *Campinas metropolitana: diversidades socioespaciais na virada para o século XXI*. Campinas: Librum Editora, 2017.

CUNHA, Luciana Gross; ALMEIDA, Frederico de. Justiça e desenvolvimento econômico na reforma do Judiciário brasileiro. In: SCHAPIRO, MARIO G.; TRUBEK, DAVID M. (Org.). *Direito e Desenvolvimento: um diálogo entre os Brics*. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 361–386.

D’ARAÚJO, Maria Celina. Juizados Especiais de Pequenas Causas: notas sobre a experiência no Rio de Janeiro. *Estudos Históricos*, n. 18, p. 301–322, 1996.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. Tradução Mariana Echalar. São Paulo: Boitempo, 2016.

DELGADO, Richard et al. Fairness and formality: minimizing the risk of prejudice in Alternative Dispute Resolution. *Wisconsin Law Review*, v. 1359, 1985.

DRUMMOND DE ANDRADE, Carlos. *A rosa do povo*. São Paulo: Companhia das Letras, 2012.

FAISTING, André Luiz. *Representações da violência e da punição na justiça informal criminal*. Dourados: Editora da UFGD, 2009.

FERREIRA FILHO, Benjamin Rodrigues. Tempo de homens partidos: notas sobre a emergência dos últimos acontecimentos na poesia de Drummond. *Revista Garrafa*, v. 6, n. 18, p. 1–21, 2008.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. *Como chegar ao sim: negociação de*

acordos sem concessões. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

FOUCAULT, Michel. *Nascimento da biopolítica: curso dado no Collège de France (1978-1979)*. Tradução Eduardo Brandão e Claudia Berliner. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

FULLIN, Carmen Silvia. *Quando o negócio é punir: uma análise etnográfica dos Juizados Especiais Criminais e suas sanções*. 2011. Tese (Doutorado em Antropologia Social). Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.

_____. Acesso à Justiça: a construção de um problema em mutação. In: SILVA, FELIPE GONÇALVES; RODRIGUEZ, JOSÉ RODRIGO (Org.). *Manual de sociologia jurídica*. São Paulo: Saraiva, 2013. p. 219–236.

G1. Campinas tem a 6ª refeição mais cara do Brasil, aponta pesquisa Datafolha. [s.l.], 2017?. Disponível em: <<http://g1.globo.com/sp/campinas-regiao/noticia/2017/03/campinas-tem-6-refeicao-mais-cara-do-brasil-aponta-pesquisa-datafolha.html>>. Acesso em: 19 fev. 2018.

GABBAY, Daniela Monteiro. *Mediação & Judiciário: condições necessárias para a institucionalização dos meios autocompositivos de solução de conflitos*. 2011. Tese (Doutoramento em Direito). Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.

GABBAY, Daniela Monteiro et al. Are the haves getting even more ahead than ever? Reflections on the political choices concerning access to justice in Brazil in the search of a new agenda. *FGV Direito Research Paper Series*2, n. 158, p. 1-23, 2017.

GABBAY, Daniela Monteiro; ASPERTI, Maria Cecília de Araújo; COSTA, Susana Henriques da. Why the “haves” come out ahead in Brazil? Revisiting speculations concerning repeat players and one-shooters in the Brazilian litigation setting. *FGV Direito Research Paper Series*, n. 141, p. 1-26, 2016.

GALANTER, Marc. Why the “haves” come out ahead: speculations on the limits of legal change. *Law & Society Review*, v. 9, n. 1, p. 95–160, 1974.

_____. “...A settlement judge, not a trial judge”: judicial mediation in the United States. *Journal of Law and Society*, v. 12, n. 1, p. 1–18, 1985.

_____. Compared to what? Assessing the quality of dispute processing. *Denver University Law Review*, v. 66, p. xi–xiv, 1989.

GARAPON, Antoine. *Bem julgar. Ensaio sobre o ritual judiciário*. Lisboa: Instituto Piaget, 1997.

_____. Un nouveau modèle de justice: efficacité, acteur stratégique, sécurité. *Esprit*, p. 98–122, 2008.

GARCIA, Elizabete Pellegrini. Uma política pública pelo consenso? Notas etnográficas sobre a conciliação judicial em Campinas/SP. In: CONGRESSO DE PESQUISAS EM CIÊNCIAS CRIMINAIS DO IBCCRIM, 1., 2017, São Paulo. *Anais...* São Paulo: IBCCRIM, 2017. p.

1726–1750.

GEERTZ, Clifford. O saber local: fatos e leis em uma perspectiva comparada. In: _____. *O saber local: novos ensaios em antropologia interpretativa*. Tradução Vera Joscelyne. 14. ed. Petrópolis: Vozes, 2014. p. 169–238.

GOFFMAN, Erving. On fieldwork. *Journal of Contemporary Ethnography*, v. 18, n. 2, p. 123–132, 1989.

GRILLO, Trina. The mediation alternative: process dangers for women. *The Yale Law Journal*, v. 100, n. 6, p. 1545-1610, 1991.

HALPERIN, Sandra; HEATH, Oliver. *Political research: methods and practical skills*. Oxford/New York: Oxford University Press, 2012.

INATOMI, Celly Cook. *O acesso à justiça no Brasil: a atuação dos juizados especiais federais cíveis*. 2009. Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Produto Interno Bruto dos Municípios*. Rio de Janeiro: IBGE, 2004. (Série Relatórios Metodológicos, v. 29).

_____. *Brasil em Síntese, São Paulo, Campinas. Panorama*. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/v4/brasil/sp/campinas/panorama>>. Acesso em: 11 set. 2017.

JORNAL DA EPTV. *Tarifa de R\$ 4,70 nos ônibus de Campinas será a mais cara entre as 10 maiores cidades de São Paulo*. [s.l.], 2018. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/campinas-regiao/noticia/tarifa-de-r-470-nos-onibus-de-campinas-sera-a-mais-cara-entre-as-10-maiores-cidades-de-sao-paulo.ghtml>>. Acesso em: 8 fev. 2018.

KANT DE LIMA, Roberto. Sensibilidades jurídicas, saber e poder: bases culturais de alguns aspectos do direito brasileiro em uma perspectiva comparada. *Anuário Antropológico*, n. 2, p. 25–51, 2010.

KOERNER, Andrei. O debate sobre a reforma judiciária. *Novos Estudos*, n. 54, p. 11–26, 1999.

KOERNER, Andrei; BARREIRA, Karen Elaine Sakalauska; INATOMI, Celly Cook. A reforma gerencial do Judiciário no Brasil: medidas, efeitos e impactos para os direitos dos cidadãos. *Acta Sociológica*, n. 72, p. 13–42, 2017.

KOERNER, Andrei; INATOMI, Celly Cook; BARATTO, Marcia. Judiciário, reformas e cidadania no Brasil. In: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Org.). *Estado, instituições e democracia: república*. Brasília: Ipea, 2010. p. 131–174. (Série: Eixos Estratégicos do Desenvolvimento Brasileiro; Livro 9: Fortalecimento do Estado, das Instituições e da Democracia; Volume 1).

KOERNER, Andrei; INATOMI, Celly Cook; BARREIRA, Karen Sakalauska. Dez anos de racionalização da gestão judicial no Brasil: efeitos e perspectivas. *Direito & Práxis*, v. 07, n. 12, p. 326–364, 2015.

LIMA, Renato Sérgio de; SINHORETTO, Jacqueline; BUENO, Samira. A gestão da vida e da segurança pública no Brasil. *Revista Sociedade e Estado*, v. 30, n. 1, p. 123–144, 2015.

LINS, Beatriz Accioly. *A lei nas entrelinhas: a Lei Maria da Penha e o trabalho policial em duas Delegacias de Defesa da Mulher de São Paulo*. 2014. Dissertação (Mestrado em Antropologia Social). Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

LÔBO, Paulo. *Direito civil: famílias*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. Conflito, conciliação e mediação. *Revista de Ciências Jurídicas e Sociais*, UnG, v. 2, n. 1, p. 67–70, 2012.

MARQUES, Erik Macedo. *Acesso à justiça: estudo de três Juizados Especiais Cíveis de São Paulo*. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência Política). Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

MENDES, Maria Lúcia Ribeiro de Castro P. Mediação e conciliação: histórico dos métodos adequados de solução de conflitos e experiências contemporâneas no Brasil e em outros países. Das técnicas de conciliação e mediação, suas nuances, seus pontos convergentes e aspectos práticos. In: TOLEDO, Armando Sérgio Prado de; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira (Org.). *Estudos avançados de mediação e arbitragem*. São Paulo: Elsevier, 2014. p. 85–106.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. *Acesso à justiça por sistemas alternativos de administração de conflitos: mapeamento nacional de programas públicos e não governamentais*. 2005.

_____. Arbitragem: o que você precisa saber. 2006. Disponível em: <<http://www.conima.org.br/cartilhamj>>. Acesso em: 11 jan. 2018.

MORCILLO, Camila Silva Garcia. *Produção do espaço urbano de Campinas: um estudo sobre o bairro Jardim Ouro Verde, como contribuição ao entendimento da formação de centralidades em áreas urbanas periféricas*. 2013. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Geografia). Instituto de Geociências, Universidade Estadual de Campinas, Campinas. 2013.

MOREIRA-LEITE, Angela. *Em tempo de conciliação*. Niterói: EdUFF, 2003.

MURARO, Célia Cristina. *O papel do conciliador no Juizado Especial Criminal*. Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <<http://www.editorajc.com.br/papel-conciliador-juizado-especial-criminal/>>. Acesso em: 3 mar. 2018.

NADER, Laura. The ADR explosion - the implications of rhetoric in legal reform. *Windsor Yearbook of Access to Justice*, v. 8, 1988.

_____. Harmonia coerciva: a economia política dos modelos jurídicos. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, v. 9, n. 26, 1994. Tradução Cláudia Fleith.

_____. Controlling processes: tracing the dynamic components of power. *Current Anthropology*, v. 38, n. 5, p. 711-737, 1997.

_____. *The life of the law: anthropological projects*. Berkeley: University of California Press, 2005.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito processual civil. Volume único*. 9. ed. Salvador: JusPodivm, 2017.

OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de; SPENGLER, Fabiana Marion. *O fórum múltiplas portas como política pública de acesso à justiça e à pacificação social*. Curitiba: Multideia, 2013. (Versão eletrônica).

OLIVEIRA, Marcella Beraldo de. *Justiças do diálogo: uma análise da mediação extrajudicial*. 2010. Tese (Doutorado em Ciências Sociais). Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2010.

OZORES, Audria Helena de Souza Peres. *Conflitos no campo jurídico em torno da profissionalização da mediação judicial*. 2011. Dissertação (Mestrado em Sociologia). Departamento de Sociologia, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2011.

PIERSON, Paul. *Politics in time: history, institutions and social analysis*. Princeton, NJ: Princeton University Press, 2004.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO MARANHÃO. Cartaz da campanha “Conciliar é Legal” de 2007. Disponível em: <<http://www.tjma.jus.br/tj/visualiza/publicacao/10465#>>. Acesso em: 1 jan. 2018.

POLYCARPO, Cecília. *Campo Grande e Ouro Verde superam 15 cidades da RMC*. Campinas, 2014. Disponível em: <http://correio.rac.com.br/_conteudo/2014/09/capa/campinas_e_rmc/208137-campo-grande-e-ouro-verde-superam-15-cidades-da-rmc.html>. Acesso em: 9 fev. 2018.

PORTAL CNJ. *Política Judiciária Nacional, NUPEMECS e CEJUSCs*. 201?. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/perguntas-frequentes/politica-judiciaria-nacional-nupemecs-e-cejuscs>>. Acesso em: 4 jan. 2018.

_____. *Jornais publicam artigo da ministra Ellen Gracie*. 2006. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/62705-jornais-publicam-artigo-da-ministra-ellen-gracie>>. Acesso em: 12 dez. 2017.

_____. *Judicialização no Brasil pode ter atingido seu limite, diz presidente do CNJ*. 2009. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/67249-judicializacao-no-brasil-pode-ter-atingido-seu-limite-diz-presidente-do-cnj>>. Acesso em: 12 dez. 2017.

_____. *Presidente do CNJ assina resolução que institui Política Nacional de Conciliação*. 2010. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/70745-presidente-do-cnj-assina-resolucao-que-institui-politica-nacional-de-conciliacao>>. Acesso em: 28 jul. 2010.

_____. *Núcleos de conciliação dos tribunais permitem solução pacífica de conflitos*. 2013. Disponível em: <<http://cnj.jus.br/noticias/cnj/60919-nucleos-de-conciliacao-dos-tribunais-permitem-solucao-pacifica-de-conflitos>>. Acesso em: 12 dez. 2017.

____. *CNJ orienta tribunais a adotarem medidas para solução de litígios via conciliação*. 2014. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/61653-cnj-orienta-tribunais-a-adotarem-medidas-para-solucao-de-litigios-via-conciliacao>>. Acesso em: 12 dez. 2017.

PRADO, Petterson. *Campinas aguarda a Cidade Judiciária - Opinião*. 2001. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/noticia/impresao/?id=285716&ver_imp=true>. Acesso em: 12 jan. 2018.

REGIS, Ivana Lima. *Setor de Conciliação e Mediação de Campinas: um caminho para a pacificação social*. Campinas, 2010. Disponível em: <<http://pt.calameo.com/read/001052864d2effa96cf11>>. Acesso em: 3 ago. 2017.

____. XAD CAMOMILA: *i'm back*. 10 abr. 2013. Disponível em: <<http://scmcampinas.blogspot.com.br/2013/04/im-back.html>>. Acesso em: 11 set. 2017.

RISKIN, Leonard L.; WELSH, Nancy A. Is That All There Is? “The Problem” in Court-Oriented Mediation. *George Mason L. Rev.*, v. 15, n. 4, p. 863–932, 2008.

RODRIGUES, Daniel Victor Alves Borges. *Gramáticas do consenso: práticas autocompositivas no Centro de Solução de Conflitos e Cidadania em Fortaleza-CE*. 2017. Dissertação (Mestrado em Antropologia Social). Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2017.

SADEK, Maria Tereza Aina. *O sistema de justiça*. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2010.

SAFATLE, Vladimir. *É racional parar de dialogar*. Folha de São Paulo, 10 mar. 2017. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/colunas/vladimirsafatle/2017/03/1865063-e-racional-parar-de-dialogar.shtml>>. Acesso em: 11 mar. 2017.

SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Mediação e conciliação judicial: a importância da capacitação e de seus desafios. *Sequência*, v. 35, n. 69, p. 255–280, 2014.

SANDOVAL, Harbey Peña. La conciliación no es justicia. *Pensamiento Jurídico*, n. 45, p. 241–267, 2017.

SANTOS, Boaventura de Sousa. A sociologia dos tribunais e a democratização da justiça. In: _____. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. 7. ed. Porto: Afrontamento, 1999. p. 141–161.

SCHRITZMEYER, Ana Lúcia Pastore. *Controlando o poder de matar: uma leitura antropológica do Tribunal do Júri - ritual lúdico e teatralizado*. 2002. Tese (Doutorado em Antropologia Social). Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.

SINHORETTO, Jacqueline. *Ir aonde o povo está: etnografia de uma reforma da justiça*. 2007. Tese (Doutorado em Sociologia). Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, 2007.

____. Campo estatal de administração de conflitos: múltiplas intensidades da justiça. *Anuário Antropológico*, v. 2, p. 109–123, 2010.

____. *A Justiça perto do povo: reforma e gestão de conflitos*. São Paulo: Alameda, 2011.

SOUZA, Celina. Políticas Públicas: uma revisão da literatura. *Sociologias*, v. 8, n. 16, p. 20–45, 2006.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. *Ação Declaratória de Constitucionalidade: ADC 5 - DF*. Relator: Ministro Nelson Jobim. DJ: 05/10/2007. JusBrasil, 2007. Disponível em: <<https://stf.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/756902/acao-declaratoria-de-constitucionalidade-adc-5-df>>. Acesso em: 30 mar. 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. *Barretos recebe posto do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania*. 2016a. Disponível em: <<http://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=34320>>. Acesso em: 3 mar. 2018.

____. *Não cause, concilie!* 2016b. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=jwyAnbuNDx4>>. Acesso em: 28 nov. 2017.

VAQUERO, Rogério; JÚNIOR, Macedo. *Campinas recebe obras da maior cidade judiciária do Estado*. 2003. Disponível em: <<http://www.saopaulo.sp.gov.br/eventos/campinas-recebe-obras-da-maior-cidade-judiciaria-do-estado/>>. Acesso em: 23 jan. 2018.

VIANNA, Luiz Werneck et al. *A judicialização da política e das relações sociais no Brasil*. Rio de Janeiro: Revan, 1999.

YANOW, Dvora. How built spaces mean: a semiotics of space. In: YANOW, Dvora; SCHWARTZ-SHEA, Peregrine. (Org.). *Interpretation and method: empirical research methods and the interpretative turn*. Nova York: M.E. Sharpe, 2006. p. 349–366.

ZAMBONI, Alex Alckmin de Abreu Montenegro. *O ensino jurídico e o tratamento adequado dos conflitos: o ensino jurídico e o tratamento adequado dos conflitos*. 2016. Dissertação (Mestrado em Direito). Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016.

Anexo A – “Nosso tempo”, de Carlos Drummond de Andrade

I

Esse é tempo de partido,
tempo de homens partidos.

Em vão percorremos volumes,
viajamos e nos colorimos.
A hora pressentida esmigalha-se em pó na rua.
Os homens pedem carne. Fogo. Sapatos.
As leis não bastam. Os lírios não nascem
da lei. Meu nome é tumulto, e escreve-se
na pedra.

Visito os fatos, não te encontro.
Onde te ocultas, precária síntese,
penhor de meu sono, luz
dormindo acesa na varanda?
Miúdas certezas de empréstimos, nenhum beijo
sobe ao ombro para contar-me
a cidade dos homens completos.

Calo-me, espero, decifro.
As coisas talvez melhorem.
São tão fortes as coisas!

Mas eu não sou as coisas e me revolto.
Tenho palavras em mim buscando canal,
são roucas e duras,
irritadas, enérgicas,
comprimidas há tanto tempo,
perderam o sentido, apenas querem explodir.

II

Esse é tempo de divisas,
tempo de gente cortada.
De mãos viajando sem braços,
obscenos gestos avulsos.

Mudou-se a rua da infância.
E o vestido vermelho
vermelho
cobre a nudez do amor,
ao relento, no vale.

Símbolos obscuros se multiplicam.
 Guerra, verdade, flores?
 Dos laboratórios platônicos mobilizados
 vem um sopro que cresta as faces
 e dissipa, na praia, as palavras.

A escuridão estende-se mas não elimina
 o sucedâneo da estrela nas mãos.
 Certas partes de nós como brilham! São unhas,
 anéis, pérolas, cigarros, lanternas,
 são partes mais íntimas,
 e pulsação, o ofego,
 e o ar da noite é o estritamente necessário
 para continuar, e continuamos.

III

E continuamos. É tempo de muletas.
 Tempo de mortos faladores
 e velhas paralíticas, nostálgicas de bailado,
 mas ainda é tempo de viver e contar.
 Certas histórias não se perderam.
 Conheço bem esta casa,
 pela direita entra-se, pela esquerda sobe-se,
 a sala grande conduz a quartos terríveis,
 como o do enterro que não foi feito, do corpo esquecido na mesa,
 conduz à copa de frutas ácidas,
 ao claro jardim central, à água
 que goteja e segreda
 o incesto, a bênção, a partida,
 conduz às celas fechadas, que contêm:
 papéis?
 crimes?
 moedas?

Ó conta, velha preta, ó jornalista, poeta, pequeno historiados urbano,
 ó surdo-mudo, depositário de meus desfalecimentos, abre-te e conta,
 moça presa na memória, velho aleijado, baratas dos arquivos, portas rangentes, solidão e asco,
 pessoas e coisas enigmáticas, contai;
 capa de poeira dos pianos desmantelados, contai;
 velhos selos do imperador, aparelhos de porcelana partidos, contai;
 ossos na rua, fragmentos de jornal, colchetes no chão da costureira, luto no braço, pombas, cães
 [errantes, animais caçados, contai.
 Tudo tão difícil depois que vos calastes...
 E muitos de vós nunca se abriram.

IV

É tempo de meio silêncio,
de boca gelada e murmúrio,
palavra indireta, aviso
na esquina. Tempo de cinco sentidos
num só. O espião janta conosco.

É tempo de cortinas pardas,
de céu neutro, política
na maçã, no santo, no gozo,
amor e desamor, cólera
branda, gim com água tônica,
olhos pintados,
dentes de vidro,
grotesca língua torcida.
A isso chamamos: balanço.

No beco,
apenas um muro,
sobre ele a polícia.
No céu da propaganda
aves anunciam
a glória.
No quarto,
irrisão e três colarinhos sujos.

V

Escuta a hora formidável do almoço
na cidade. Os escritórios, num passe, esvaziam-se.
As bocas sugam um rio de carne, legumes e tortas vitaminosas.
Salta depressa do mar a bandeja de peixes argênteos!
Os subterrâneos da fome choram caldo de sopa,
olhos líquidos de cão através do vidro devoram teu osso.
Come, braço mecânico, alimenta-te, mão de papel, é tempo de comida,
mais tarde será o de amor.

Lentamente os escritórios se recuperam, e os negócios, forma indecisa, evoluem.
O esplêndido negócio insinua-se no tráfego.
Multidões que o cruzam não veem. É sem cor e sem cheiro.
Está dissimulado no bonde, por trás da brisa do sul,
vem na areia, no telefone, na batalha de aviões,
toma conta de tua alma e dela extrai uma porcentagem.

Escuta a hora expandongada da volta.
 Homem depois de homem, mulher, criança, homem,
 roupa, cigarro, chapéu, roupa, roupa, roupa,
 homem, homem, mulher, homem, mulher, roupa, homem,
 imaginam esperar qualquer coisa,
 e se quedam mudos, escoam-se passo a passo, sentam-se,
 últimos servos do negócio, imaginam voltar para casa,
 já noite, entre muros apagados, numa suposta cidade, imaginam.

Escuta a pequena hora noturna de compensação, leituras, apelo ao cassino, passeio na praia,
 o corpo ao lado do corpo, afinal distendido,
 com as calças despido o incômodo pensamento de escravo,
 escuta o corpo ranger, enlaçar, refluir,
 errar em objetos remotos e, sob eles soterrados sem dor,
 confiar-se ao que bem me importa
 do sono.

Escuta o horrível emprego do dia
 em todos os países de fala humana,
 a falsificação das palavras pingando nos jornais,
 o mundo irreal dos cartórios onde a propriedade é um bolo com flores,
 os bancos triturando suavemente o pescoço do açúcar,
 a constelação das formigas e usurários,
 a má poesia, o mau romance,
 os frágeis que se entregam à proteção do basilisco,
 o homem feio, de mortal feiúra,
 passeando de bote
 num sinistro crepúsculo de sábado.

VI

Nos porões da família
 orquídeas e opções
 de compra e desquite.
 A gravidez elétrica
 já não traz delíquios.
 Crianças alérgicas
 trocam-se; reformam-se.
 Há uma implacável
 guerra às baratas.
 Contam-se histórias
 por correspondência.
 A mesa reúne
 um copo, uma faca,
 e a cama devora
 tua solidão.
 Salva-se a honra
 e a herança do gado.

VII

Ou não se salva, e é o mesmo. Há soluções, há bálsamos
 para cada hora e dor. Há fortes bálsamos,
 dores de classe, de sangrenta fúria
 e plácido rosto. E há mínimos
 bálsamos, recalçadas dores ignóbeis,
 lesões que nenhum governo autoriza,
 não obstante doem,
 melancolias insubornáveis,
 ira, reprovação, desgosto
 desse chapéu velho, da rua lodosa, do Estado.
 Há o pranto no teatro,
 no palco? no público? nas poltronas?
 há sobretudo o pranto no teatro,
 já tarde, já confuso,
 ele embacia as luzes, se engolfa no linóleo,
 vai minar nos armazéns, nos becos coloniais onde passeiam ratos noturnos,
 vai molhar, na roça madura, o milho ondulante,
 e secar ao sol, em poça amarga.
 E dentro do pranto minha face trocista,
 meu olho que ri e despreza,
 minha repugnância total por vosso lirismo deteriorado,
 que polui a essência mesma dos diamantes.

VIII

O poeta
 declina de toda responsabilidade
 na marcha do mundo capitalista
 e com suas palavras, intuições, símbolos e outras armas
 promete ajudar
 a destruí-lo
 como uma pedreira, uma floresta
 um verme.

Fonte: Drummond de Andrade, 2012. A diferença de recuo entre versos faz parte da obra do autor.

Anexo C – Modelo de termos de audiência sugeridos pelo TJSP

a) Exemplo de modelo para audiências prejudicadas ou infrutíferas⁹¹

(cabeçalho com o logo do TJSP e do NUPEMEC)
(comarca / endereço do CEJUSC)

TERMO DE SESSÃO DE CONCILIAÇÃO “INFRUTÍFERA” “REDESIGNADA” “PREJUDICADA” “ASSUNTO”

Reclamante: ***, brasileiro(a), estado civil, profissão, natural de ***-SP, nascido(a) aos **e *** de 19**, portador(a) da cédula de identidade RG. nº ***-* – SSP-SP, inscrito(a) no CPF/MF sob o nº ***, filho(a) de JOSE e MARIA, residente e domiciliado(a) na Rua ***, nº ***, bairro, na cidade de ***-SP, CEP – ***, fone: (11) ***.

Reclamado(a): ***, brasileiro(a), estado civil, profissão, natural de ***-SP, nascido(a) aos **e *** de 19**, portador(a) da cédula de identidade RG. nº ***-* – SSP-SP, inscrito(a) no CPF/MF sob o nº ***, filho(a) de JOSE e MARIA, residente e domiciliada na Rua ***, nº ***, bairro, na cidade de ***-SP, CEP – ***, fone: (11) ***.

Reclamada: NOME DA EMPRESA, CNPJ nº, com sede à Rua ***, nº ***, bairro, nesta cidade de ***-SP, CEP – ***, fone: (11) ***, neste ato representada por FULANO, estado civil, profissão, portador(a) do RG nº ***, inscrito no CPF/MF sob o nº ***, residente e domiciliado na Rua ***, nº ***, bairro, na cidade de ***-SP, CEP – ***, fone: (11) ***.

Aos ** de *** de 2013, às *h**min, no CEJUSC – CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DA COMARCA DE ***/SP, tendo funcionado como *Conciliador(a)*, NOME DO(A) *CONCILIADOR(A)*, presentes o(a) Reclamante desacompanhado(a) de *advogado(a)*, Dr.(a.) ***** - OAB-SP nº ***, e o(a) Reclamado(a), desacompanhado(a) de *advogado(a)*, Dr.(a.) ***** - OAB-SP nº ***, conforme anexos documentos referentes a representação legal. e ausente o(a) Reclamado(a). ambos desacompanhados de *advogado*.

INICIADOS OS TRABALHOS, pelo(a) *Conciliador(a)* foi proposta a conciliação às partes, que resultou infrutífera. Lido e achado conforme vai devidamente assinado. NADA MAIS. Eu

⁹¹ Adaptado de: TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Guia prático de funcionamento do Cejusc**. Disponível em: <<https://api.tjsp.jus.br/Handlers/Handler/FileFetch.ashx?codigo=51807>>. Acesso em: 27 out. 2018, p. 93.

_____ (***) , Supervisor dos *Conciliadores*, conferi e providenciei a impressão. Eu _____ (***) , Chefe de Seção Judiciário, matrícula nº ***, conferi e subscrevi.

INICIADOS OS TRABALHOS, pelo(a) *Conciliador(a)* foi proposta a conciliação às partes, momento em que estas requereram a redesignação da sessão de conciliação. Atendendo ao pedido das partes, ficam todos cientes de que esta sessão de conciliação está sendo redesignada para o dia **/**/**, às **h**min, neste mesmo local. Lido e achado conforme vai devidamente assinado. NADA MAIS. Eu _____ (***) , Supervisor dos *Conciliadores*, conferi e providenciei a impressão. Eu _____ (***) , Chefe de Seção Judiciário, matrícula nº ***, conferi e subscrevi.

INICIADOS OS TRABALHOS, a conciliação resultou prejudicada diante da ausência da Reclamada. Lido e achado conforme vai devidamente assinado. NADA MAIS. Eu (***) , Supervisor dos *Conciliadores*, conferi e providenciei a impressão. Eu _____ (***) , Chefe de Seção Judiciário, matrícula nº ***, conferi e subscrevi.

Conciliador(a): _____

Reclamante: _____

Adv. do(a) Reclamante: _____

Rep. do(a) Reclamado(a): _____

Adv. do(a) Reclamado(a): _____

b) Exemplo de modelo “genérico” para audiências frutíferas⁹²

(cabeçalho com o logo do TJSP e do NUPEMEC)
(comarca / endereço do CEJUSC)

TERMO DE SESSÃO DE CONCILIAÇÃO “**modelo genérico**”

Reclamante: ***, brasileiro(a), estado civil, profissão, natural de ***-SP, nascido(a) aos **e *** de 19**, portador(a) da cédula de identidade RG. nº ***-* – SSP-SP, inscrito(a) no CPF/MF sob o nº ***, filho(a) de JOSE e MARIA, residente e domiciliado(a) na Rua ***, nº ***, bairro, na cidade de ***-SP, CEP – ***, fone: (11) ***.

Reclamado(a): ***, brasileiro(a), estado civil, profissão, natural de ***-SP, nascido(a) aos **e *** de 19**, portador(a) da cédula de identidade RG. nº ***-* – SSP-SP, inscrito(a) no

⁹² Idem, p. 91.

CPF/MF sob o nº ***, filho(a) de JOSE e MARIA, residente e domiciliada na Rua ***, nº ***, bairro, na cidade de ***-SP, CEP – ***, fone: (11) ***.

Reclamada: NOME DA EMPRESA, CNPJ nº, com sede à Rua ***, nº ***, bairro, nesta cidade de ***-SP, CEP – ***, fone: (11) ***, neste ato representada por FULANO, estado civil, profissão, portador(a) do RG nº ***, inscrito no CPF/MF sob o nº ***, residente e domiciliado na Rua ***, nº ***, bairro, na cidade de ***-SP, CEP – ***, fone: (11) ***.

Aos ** de *** de 2013, às *h**min, no CEJUSC – CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DA COMARCA DE ***/SP, tendo funcionado como *Conciliador(a)*, NOME DO(A) *CONCILIADOR(A)*, presentes o(a) Reclamante desacompanhado(a) de *advogado(a)*, Dr.(a.) **** - OAB-SP nº ***, e o(a) Reclamado(a), desacompanhado(a) de *advogado(a)*, Dr.(a.) **** - OAB-SP nº ***, conforme anexos documentos referentes a representação legal. e ausente o(a) Reclamado(a). ambos desacompanhados de *advogado*. INICIADOS OS TRABALHOS, pelo(a) *Conciliador(a)* foi proposta a conciliação às partes, resultando a mesma frutífera, nos seguintes termos: 1) Breve relato dos fatos; *) O(A) Reclamado(a) concorda em pagar para o(a) Reclamante o valor total de R\$ **** (*****), divididos em ** (***) parcelas mensais, iguais e consecutivas, no valor de R\$ **** (*****) cada uma, fixando-se o vencimento todo dia ** (***) de cada mês, iniciando o primeiro pagamento no dia **/**/20**; *) As parcelas deverão ser pagas através de depósito em conta corrente nº ****, agência nº ***, junto ao Banco ****, em nome do(a) Reclamante, valendo como recibos os comprovantes de depósitos bancários, os pagamentos que caírem no sábado, domingo ou feriado bancário deverão ser pagos no primeiro dia útil subsequente; *) Em caso de inadimplemento de qualquer das parcelas, haverá vencimento antecipado das parcelas vincendas, cujo valor deverá ser corrigido monetariamente através dos índices da tabela DEPRE do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, acrescido de multa de **% (***) por cento) sobre o valor devedor total, sem prejuízo dos juros de 1% (um por cento) ao mês, até a data do efetivo pagamento; *) Após total pagamento do débito, o(a) Reclamante dará plena, geral e irrestrita quitação para nada mais reclamar quanto ao presente acordo; *) O acordo presente vale como título executivo. A seguir, pelo(a) *Conciliador(a)* foi dito que: “Remeta-se o acordo presente para homologação”. Lido e achado conforme vai devidamente assinado. NADA MAIS. Eu _____ (***), Supervisor dos Mediadores/*Conciliadores*, conferi e providenciei a impressão. Eu _____ (***), Chefe de Seção Judiciário, matrícula nº ***, conferi e subscrevi.

Conciliador(a): _____

Reclamante: _____

Adv. do(a) Reclamante: _____

Reclamado(a): _____

Adv. do(a) Reclamado(a): _____

c) Exemplo de modelo para audiências frutíferas em assuntos de família⁹³

(cabeçalho com o logo do TJSP e do NUPEMEC)

(comarca / endereço do CEJUSC)

TERMO DE SESSÃO DE MEDIAÇÃO
“GUARDA, VISITAS E ALIMENTOS”

Reclamante: FULANA, brasileira, estado civil, profissão, natural de ***-SP, nascida aos **e *** de 19**, portadora da cédula de identidade RG. nº ***-* – SSP-SP, inscrita no CPF/MF sob o nº ***, filha de JOSE e MARIA, residente e domiciliada na Rua ***, nº ***, bairro, nesta cidade de ***-SP, CEP – ***, fone: (11) ***.

Reclamante: FULANO, brasileiro, estado civil, profissão, natural de ***-SP, nascido aos **e *** de 19**, portador da cédula de identidade RG. nº ***-* – SSP-SP, inscrito no CPF/MF sob o nº ***, filho de JOSE e MARIA, residente e domiciliado na Rua ***, nº ***, bairro, nesta cidade de ***-SP, CEP – ***, fone: (11) ***.

Reclamada: FULANA, brasileira, estado civil, profissão, natural de ***-SP, nascida aos **e *** de 19**, portadora da cédula de identidade RG. nº ***-* – SSP-SP, inscrita no CPF/MF sob o nº ***, filha de JOSE e MARIA, residente e domiciliada na Rua ***, nº ***, bairro, nesta cidade de ***-SP, CEP – ***, fone: (11) ***.

Reclamado: FULANO, brasileiro, estado civil o, profissão, natural de ***-SP, nascido aos **e *** de 19**, portador da cédula de identidade RG. nº ***-* – SSP-SP, inscrito no CPF/MF sob o nº ***, filho de JOSE e MARIA, residente e domiciliado na Rua ***, nº ***, bairro, nesta cidade de ***-SP, CEP – ***, fone: (11) ***.

Aos ** de *** de 2013, às *h**min, no CEJUSC – CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DA COMARCA DE ***/SP, tendo funcionado como Mediador(a), NOME DO(A) MEDIADOR(A), presentes o(a) Reclamante desacompanhado(a) de *advogado(a)*, Dr.(a.) **** - OAB-SP nº ***, e o(a) Reclamado(a), desacompanhado(a) de *advogado(a)*, Dr.(a.) **** - OAB-SP nº ***, ambos desacompanhados de *advogado*. INICIADOS OS TRABALHOS, pelo(a) Mediador(a) foi proposta a conciliação às partes, resultando a mesma frutífera, nos seguintes termos: 1) As partes declaram que mantiveram um relacionamento (namoro) por aproximadamente ** anos; 2) Deste relacionamento adveio o nascimento dos filhos: FULANO, nascido no dia ** de *** de ****, hoje com ** anos de idade e, FULANA, nascida no dia ** de *** de ****, hoje com ** anos de idade, conforme certidões de nascimento, (docs. anexos); 3) As partes acordam que o(s) filho(s) menores(s) ficará(ão) sob a guarda e responsabilidade do(a) Genitor(a); 4) Em finais de semana alternados, o(a)

⁹³ Idem, p. 70.

Genitor(a) terá direito de visitas ao(s) menor(es), podendo retirá-lo(s) do lar materno, sexta-feira às **h (** horas) e devolvê-lo(s) às **h (** horas) do Domingo, portanto, com pernoite; 5) Nos outros dias da semana, o(a) Genitor(a) poderá visitar o(s) menor(es), livremente, mediante prévio aviso a(o) Genitor(a); 6) Nas férias escolares de dezembro, janeiro e julho, o(s) menor(es) passará(ão) a primeira metade com o(a) Genitor(a), e a segunda metade com o(a) Genitor(a); 7) O(s) menor(es) passará(ão), nos anos ímpares, a véspera e o dia de Natal com o(a) Genitor(a), e a véspera e o dia 1º do Ano Novo com o(a) Genitor(a), invertendo-se nos anos pares; 8) Independentemente de recair em final de semana de visitação e sem prejuízo escolar, o dia do aniversário do Genitor e o dia dos pais o(s) menor(es) passará(ão) com o Genitor e, o dia do aniversário da Genitora e o dia das mães, o(s) menor(es) passará(ão) com a Genitora, bem como o dia de aniversário do(s) menor(es) e o dia das crianças, ele(s) passará(ão), os anos ímpares com o(a) Genitor(a) e os anos pares com o(a) Genitor(a); 9) O(A) Genitor(a) se compromete a pagar a título de pensão alimentícia para o(s) menor(es), se estiver trabalhando com vínculo empregatício, o valor correspondente a **% (** por cento) calculado sobre os seus vencimentos líquidos (bruto menos os descontos obrigatórios: INSS, IR e Contribuições Sindicais), devendo tal importância incidir sobre o 13º salário, férias e eventuais verbas rescisórias de contrato de trabalho, excluindo-se adicionais (noturno, periculosidade e insalubridade), horas extras e FGTS (inclusive de verbas rescisórias), a ser descontado em folha de pagamento e, depositado na conta corrente em nome do(a) Genitor(a), iniciando-se o primeiro pagamento no mês de *** de 2013; 10) No caso de desemprego ou trabalho autônomo, o(a) Genitor(a) pagará a título de pensão alimentícia para o(s) menor(es), o correspondente a **% (** por cento) do salário mínimo federal vigente à época de cada pagamento, devendo ser pago diretamente o(a) Genitor(a), mediante recibo, ou, depositado em conta corrente, em nome dela, no Banco ***, Ag. ***, conta nº ***, valendo como recibo o comprovante de depósito bancário, fixando-se o vencimento todo dia ** de cada mês, iniciando-se o primeiro pagamento no dia ** de *** de ****; 11) Os valores supra mencionados serão divididos na proporção de **% (** por cento) para cada filho; 12) A obrigação alimentar cessará com a maioridade do(s) menor(es), caso não esteja(m) cursando o ensino superior. Nesta última hipótese, a obrigação alimentar perdurará até a conclusão do curso Superior, ou até que o(s) Alimentado(s) complete(m) 25 anos, o que ocorrer primeiro; 13) Requerem as partes a expedição de: a) ofício à instituição financeira para abertura de conta corrente em nome da Reclamante(da) para depósito das prestações alimentícias e; b) ofício à empregadora do(a) Reclamante(da), (nome da empresa), situada na Rua ***, nº ***, bairro, na cidade de ***-SP, CEP – ***, CNPJ nº ***/0001-**, para efetuar os descontos, ora acordados, e depositar na conta corrente nº ***, Agência nº ***, junto ao Banco ***, nesta Cidade de ***-SP, em nome da Reclamante(da); c) expedição de Termo de Guarda; (SE NECESSÁRIO) 14) O acordo presente vale como título executivo. A seguir, pelo(a) Mediador(a) foi dito que: “Remeta-se o acordo presente para homologação”. Lido e achado conforme vai devidamente assinado. NADA MAIS. Eu _____ (***), Supervisor dos Mediadores/*Conciliadores*, conferi e providenciei a impressão. Eu _____ (***), Chefe de Seção Judiciário, matrícula nº ***, conferi e subscrevi.

Mediador(a): _____

Reclamante: _____

Adv. do(a) Reclamante: _____

Reclamado(a): _____

Adv. do(a) Reclamado(a): _____

Anexo D – Folder publicitário do NUPEMEC do TJSP



**Não deixe
para amanhã
o que você pode
conciliar
hoje**



RESOLVA SUAS QUESTÕES DE FORMA
RÁPIDA, EFICIENTE E SEM CUSTO

Nupemec - Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Estado de São Paulo
www.tjsp.jus.br/conciliar - conciliar@tjsp.jus.br

VANTAGENS DA MEDIAÇÃO JUDICIAL E CONCILIAÇÃO

- ✓ As pessoas resolvem as questões em conjunto e todos saem ganhando
- ✓ É mais rápida do que o processo normal, pois não precisa de produção de provas
- ✓ O acordo é homologado por um juiz de direito, por isso tem força de decisão judicial
- ✓ O serviço é gratuito e os conciliadores e mediadores são capacitados pelo TJSP

QUAIS CONFLITOS PODEM SER RESOLVIDOS COM A MEDIAÇÃO JUDICIAL E CONCILIAÇÃO?

Quase todos os tipos de questões podem ser solucionados, tais como:

- ✓ Pensão alimentícia, guarda de filhos e divórcio
- ✓ Partilha de bens
- ✓ Acidentes de trânsito
- ✓ Dívidas com instituições bancárias
- ✓ Questões de vizinhança
- ✓ Questões relacionadas a concessionárias de água, luz e telefone
- ✓ Questões relacionadas a serviços (dívidas em estabelecimentos comerciais e de ensino, dentre outros)
- ✓ Questões sobre o Direito do Consumidor

QUEM PODE CONCILIAR?

Qualquer pessoa pode buscar a solução de um conflito pela conciliação. Havendo concordância as pessoas conversam com o auxílio de um conciliador ou mediador na busca de um acordo que atenda aos interesses de ambos.

ONDE CONCILIAR?

Para tentar um acordo, a parte interessada deve se dirigir a um dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs), unidades instaladas dentro ou fora dos prédios do Judiciário, onde são realizadas as sessões de Conciliação e Mediação.

COMO CONCILIAR?

- ✓ Se já existe um processo em andamento sobre a questão que pretende resolver, informe ao seu advogado que quer conciliar. Ele peticionará ao juiz solicitando que o processo seja encaminhado ao Cejusc.
- ✓ Se ainda não há processo, dirija-se ao Cejusc mais próximo de sua residência e agende uma sessão de Mediação e Conciliação.

Como encontrar uma unidade do Cejusc?

- ✓ Acesse www.tjsp.jus.br/conciliar ou
- ✓ Entre em contato com o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e Cidadania do TJSP (Nupemec) pelos telefones (11) 2171-4843 e (11) 2171-4817 ou
- ✓ Encaminhe e-mail para conciliar@tjsp.jus.br