



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE
CONFLITOS**

JOSEANE DOS SANTOS FLOR

**A CONCILIAÇÃO HUMANISTA COMO FENÔMENO DE FORTALECIMENTO DA
DEMOCRATIZAÇÃO DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO**

CAMPINA GRANDE

2019

JOSEANE DOS SANTOS FLOR

**A CONCILIAÇÃO HUMANISTA COMO FENÔMENO DE FORTALECIMENTO DA
DEMOCRATIZAÇÃO DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas no Curso de Especialização em Meios Consensuais de Solução de Conflitos da Universidade Estadual da Paraíba, em Parceria com a Escola Superior da Magistratura (ESMA), como requisito à obtenção do título de Especialista em Meios Consensuais de Solução de Conflitos.

Área de concentração: Direito Constitucional.

Orientadora: Prof^a. M^a. Nayara Queiroz Mota de Sousa.

CAMPINA GRANDE

2019

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

F632c Flôr, Joseane dos Santos.
A conciliação humanista como fenômeno de fortalecimento no judiciário brasileiro [manuscrito] / Joseane dos Santos Flôr. - 2019.
79 p. : il. colorido.
Digitado.
Monografia (Especialização em Meios Consensuais de Solução de Conflitos) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, 2020.
"Orientação : Profa. Ma. Nayara Queiroz Mota de Sousa, Coordenação do Curso de Direito - CCJ."
1. Gestão de conflitos. 2. Acesso à justiça. 3. Direito de paz. I. Título
21. ed. CDD 347.05

JOSEANE DOS SANTOS FLOR

**A CONCILIAÇÃO HUMANISTA COMO FENÔMENO DE FORTALECIMENTO DA
DEMOCRATIZAÇÃO DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO**

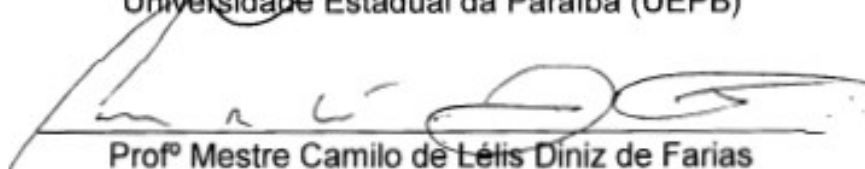
Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas no Curso de Especialização em Meios Consensuais de Solução de Conflitos da Universidade Estadual da Paraíba, em Parceria com a Escola Superior da Magistratura (ESMA), como requisito à obtenção do título de Especialista em Meios Consensuais de Solução de Conflitos.

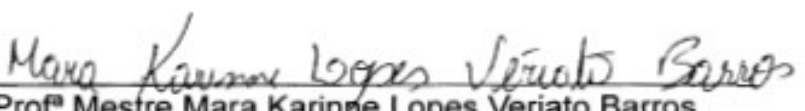
Área de concentração: Direito

Aprovada em: 23/10/2019.

BANCA EXAMINADORA


Profª Mestre Náyara Queiroz Mota de Sousa (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Profª Mestre Camilo de Lélis Diniz de Farias
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Profª Mestre Mara Karinne Lopes Veriato Barros
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A todas as pessoas que sonham e buscam uma sociedade mais humana, solidária e justa, DEDICO.

AGRADECIMENTOS

Agradeço imensamente a Deus por ter me agraciado com o dom da vida, principal fonte de fé e luz que me ajudou a ressignificar o valor da vida, pois sem a presença Dele em minha vida tudo seria mais difícil.

Percebi que nunca estamos sozinhos, pois sempre contamos com ajuda de pessoas que de uma forma contribuem para a nossa aprendizagem, por essa razão agradeço as pessoas que se tornaram minha fonte de inspiração e de conhecimento.

Gratidão especial a minha família, especialmente aos meus pais pelos valores que me ensinaram de amor ao próximo, respeito, honestidade e solidariedade. Ao meu esposo Amaro pelo companheirismo e aos meus filhos Matheus e Felipe que são alegria na minha vida. A minha tia Ivonete que me acolheu em seu lar sempre que precisei durante o curso da pós-graduação e a minha tia Nina (*in memoriam*) pelas boas lembranças que tivemos juntas que ficarão guardadas no meu coração para o resto da minha vida.

A Coordenadora da Pós-Graduação Maria Cezilene Araújo de Moraes, que contribuiu para a existência da pós-graduação.

A minha orientadora Nayara Queiroz com quem tive o privilégio de trabalhar nesta pesquisa, influência decisiva para a escolha da temática, tendo em vista ter apresentado a metodologia da conciliação humanista e possibilitar em sua aula o debate sobre a liquidez das relações humanas na sociedade pós-moderna. Agradeço ainda a sua disponibilidade de tempo, incentivo, leituras sugeridas e paciência imensurável, especialmente pela autenticidade na amizade.

Aproveito a oportunidade para agradecer a todos ilustres professores do Curso de Especialização da UEPB, que contribuíram ao longo da Pós-Graduação, ministrando as disciplinas necessárias para o desenvolvimento da formação desta pesquisadora, bem como a todos os funcionários da UEPB pela presteza no atendimento quando nos foi necessário.

Agradeço a todos os colegas de classe pelos momentos de amizade e troca de conhecimento ao longo desse período, especialmente a minha amiga Janecleide Lázaro pela amizade e incentivo a realização do curso e aos colegas Giselda, Carlos Castro, Aniceli, Thayse Villar, Joselma e Lis Maia pela troca de conhecimento na pós-graduação.

A conciliação humanista é uma nova forma de solucionar o conflito, possibilitando a valorização do ser humano na efetivação do acesso à justiça e no direito à paz na sociedade pós-moderna.

Joseane Flor, 2019.

RESUMO

A presente pesquisa tem o objetivo de analisar a conciliação humanista como fenômeno de fortalecimento da democratização no judiciário brasileiro, pautando-se por premissas teóricas que permeiam um diálogo interdisciplinar entre a concepção do conflito na pós-modernidade, a conciliação humanista enquanto instituto metodológico de resolução de conflitos e a sua relação com o processo de democratização do Poder Judiciário brasileiro. Nesse diálogo, recorre-se a uma revisão da literatura existente acerca de temas relevantes para as ciências jurídicas, o mundo acadêmico e para a sociedade pós-moderna que tem a necessidade de uma gestão pacífica de conflitos humanizada eficiente que promova o acesso à justiça e a valorização do ser humano em um ambiente diferenciado. Constatou-se no estudo, ora declinado, que a conciliação humanista relaciona-se com o fortalecimento do judiciário à medida que possibilita a transferência da responsabilidade no poder de decisão do Estado-juiz para o cidadão, que consciente de suas escolhas decide livremente as controvérsias, conforme suas percepções sobre a contenda e seu senso de justiça, consagrando-se protagonistas da autonomia de suas próprias vontades. Nesse contexto, percebe-se que a conciliação humanista atribui ao ser humano a capacidade de ter voz e ser escutado, mantendo um vínculo com a dignidade da pessoa humana, fundamento da Constituição da República Federativa do Brasil, promovendo a desjudicialização dos conflitos interpessoais de uma forma humanizada, concretizando o direito à paz.

Palavras-Chave: Gestão de conflito. Acesso à justiça. Direito de paz.

ABSTRACT

This research aims to analyze the humanist conciliation as a phenomenon of strengthening democratization in the Brazilian judiciary, based on theoretical premises that permeate an interdisciplinary dialogue between the conception of conflict in postmodernity, humanist conciliation as a methodological resolution institute. of conflicts and its relationship with the democratization process of the Brazilian Judiciary. This dialogue draws upon a review of existing literature on topics relevant to the legal sciences, the academic world, and postmodern society that need efficient humanized peaceful conflict management that promotes access to justice and justice. the appreciation of the human being in a different environment. It was found in the study, now declined, that the humanist conciliation relates to the strengthening of the judiciary as it enables the transfer of responsibility in the decision-making power of the judge state to the citizen, who conscious of their choices freely decide the controversies. , according to their perceptions about the dispute and their sense of justice, consecrating themselves protagonists of the autonomy of their own wills. In this context, it is clear that the humanist conciliation attributes to the human being the ability to have a voice and to be listened to, maintaining a link with the dignity of the human person, the foundation of the Constitution of the Federative Republic of Brazil, promoting the dejudicialization of the interpersonal conflicts of a woman. humane way, realizing the right to peace.

Keywords: Conflict management. Access to justice. Right of peace.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ART.	Artigo
EC	Emenda Constitucional
ACP	Abordagem Centrada na Pessoa
CEJUSC	Centro Judiciário de Solução de Conflitos
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
CRFB	Constituição da República Federativa do Brasil
DUDH	Declaração Universal de Direitos do Homem
INC	Inciso
JEC	Juizado Especial Civil e Criminal
JEF	Juizado Especial da Justiça Federal
JEFP	Juizado Especial da Fazenda Pública
MASC	Meios Adequados de Solução de Conflitos
NUPEMEC	Núcleo Permanente de Meios Consensuais de Solução de Conflitos
NUCON	Núcleo de Conciliação
OMS	Organização Mundial da Saúde
RES	Resolução
SEC.	Século
SIESPJ	Sistema de Estatística do Poder Judiciário
TRT 13^a	Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Região

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	CAPÍTULO I - A GESTÃO DOS CONFLITOS NA PÓS-MODERNIDADE...	15
2.1	Panorama sobre os conflitos na sociedade.....	15
2.2	Abordagens conceituais dos conflitos.....	18
2.3	Classificação dos conflitos: construtivos e destrutivos.....	21
2.4	Importância da gestão dos conflitos.....	23
3	CAPÍTULO II - A CONCILIAÇÃO HUMANISTA NO BRASIL.....	25
3.1	A metodologia da conciliação humanista.....	25
3.2	Elemento estrutural da conciliação humanista.....	29
3.2.1	<i>Autenticidade.....</i>	31
3.2.2	<i>Compreensão empática.....</i>	32
3.2.3	<i>Consideração positiva incondicional.....</i>	33
3.3	Conceito de conciliação humanista.....	34
3.4	Natureza jurídica de equivalente jurisdicional.....	35
3.5	Procedimento da audiência conciliatória humanizada.....	37
4	CAPÍTULO III - A CONCILIAÇÃO HUMANISTA COMO FENÔMENO DE FORTALECIMENTO DA DEMOCRATIZAÇÃO DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO	41
4.1	Breve histórico da democracia e o surgimento da democratização.....	41
4.2	O crescimento da judicialização dos litígios.....	45
4.3	Vínculo intrínseco entre a conciliação humanista e a democratização no judiciário.....	49
4.4	O direito fundamental de acesso à justiça.....	52
4.5	Importância do CNJ no incentivo a conciliação.....	54
4.6	Proposta de um novo microssistema processual em MASC.....	58
4.7	A contribuição da conciliação humanista no direito de paz.....	61
5	CONCLUSÃO.....	63
	REFERÊNCIAS.....	65
	ANEXO A – PROJETO DA CONCILIAÇÃO HUMANISTA.....	71
	ANEXO B – RESOLUÇÃO 112/2011 DO TRT 13ª REGIÃO.....	77

1 INTRODUÇÃO

A sociedade pós-moderna assume características marcadas pela crise e pelo processo de globalização que contemplam irreversíveis transformações sociais, culturais e tecnológicas que podem afetar a dinâmica das relações humanas, tornando-as complexas, o que por consequência traduz em um crescimento exponencial de demandas no judiciário brasileiro, há aproximadamente 80 milhões de processos em tramitação (CNJ, 2019), o que reclama uma solução que seja satisfatória para todos os cidadãos nesta situação.

Sob esse viés, o Judiciário vivencia tempos desafiadores, uma vez que não foi desenhado para atender esta quantidade expressiva de conflitos emergidos da sociedade, evidenciando uma crise com uma estrutura burocrática com poucos juízes e servidores, culminando em morosidade processual e obstáculo ao acesso à justiça.

A conciliação humanista de autoria da professora Nayara Queiroz (2017) surge como uma proposta metodológica de solucionar os conflitos interpessoais, apresentando-se com o objetivo de pacificar as relações conflituosas com a valorização do ser humano, fundamentando-se na Abordagem Centrada na Pessoa (ACP) do psicólogo Carl Rogers (1980).

Diante deste contexto, o presente estudo tem como objetivo a análise da conciliação humanista como fenômeno de fortalecimento na democratização do Judiciário brasileiro, cujo tema justifica-se pela necessidade de aprofundamento no assunto, uma vez que a experiência profissional como professora, conciliadora e como aluna da pós-graduação em meios consensuais de solução de conflitos fez-se refletir sobre a necessidade da gestão de conflitos no judiciário.

Desta feita, a principal problematização deste estudo consiste em analisar o instituto da conciliação humanista à luz de sua proposta metodológica de resolução de conflitos que tem a sua raiz fundamentada na psicologia, portanto, chega-se a seguinte indagação: é possível relacionar a conciliação humanista com a democratização do judiciário? E em caso afirmativo ou negativo, quais seriam as normas jurídicas que justificariam tal compreensão?.

Na tentativa de responder a tais questionamentos, fez-se uma revisão da literatura, com base nos principais teóricos: Lenza (2019), Nayara Queiroz (2017); Paulo Bonavides (2015), Kazuo Watanabe (2015), Habermas (2003), Cappelletti;

Garth (1988), Carl Rogers (1980) e Jean Jacques Rousseau (1762), entres outros. Sendo assim, visando uma melhor compreensão sobre o assunto dividimos este trabalho em três capítulos, a saber:

O primeiro capítulo versa sobre a gestão de conflitos na pós-modernidade, e encontra-se subdividido em quatro subtítulos, os quais propõem-se a apresentar, inicialmente, uma visão histórica sobre o conflito desde o surgimento da humanidade estendendo-se até a pós-modernidade; apresenta-se as abordagens conceituais do conflito com destaque para a visão tradicionalista, das relações humanas e interacionista; discorre-se sobre a classificação dos conflitos que foi estabelecida por especialistas na área dos meios de solução de conflitos e explana-se sobre a importância da gestão dos conflitos interpessoais.

O segundo capítulo dedica-se a pesquisar sobre a conciliação humanista no Brasil, sendo constituído por cinco subtítulos. Averigua-se o surgimento da metodologia da conciliação humanista a partir da teoria da jurista Nayara Queiroz (2017), a comentar sobre o elemento estrutural da conciliação humanista, a construir um conceito para a conciliação humanista, a relatar sobre a sua natureza jurídica de equivalente jurisdicional e explicar o procedimento da audiência conciliatória humanizada.

Por último, o terceiro capítulo busca analisar a conciliação humanista como fenômeno de fortalecimento democrático do judiciário brasileiro, subdividido em sete subtítulos, o qual aborda-se o contexto histórico sobre a democracia e o surgimento da democratização; relata-se o crescimento da judicialização dos conflitos; examina-se o vínculo intrínseco entre a conciliação humanista e a democratização no judiciário; explora-se sobre o direito fundamental de acesso à justiça; verifica-se a importância do Conselho Nacional de Justiça no incentivo à metodologia da conciliação humanista; propõe-se um novo microssistema processual, e por fim apresenta-se a conciliação humanista como uma forma de contribuir no direito à paz.

A metodologia aplicada na presente pesquisa fez-se por meio da natureza documental e qualitativa, analisando e encontrando a resposta para o problema apresentado, tendo como principal método utilizado durante a exposição dos resultados, o dedutivo.

A presente pesquisa incursiona por área inovadora, tendo em vista não encontrar até a presente data nenhum trabalho que relacione a conciliação humanista e o processo de democratização do judiciário brasileiro.

2 CAPÍTULO I - A GESTÃO DOS CONFLITOS NA PÓS-MODERNIDADE

Este primeiro capítulo, apresenta-se como uma introdução a conciliação humanista, expondo uma breve contextualização das transformações provenientes da sociedade globalizada, tendo em vista que o conciliador, considerado gestor de conflitos, será demandado em situações complexas que ensejam uma melhor compreensão sobre o conflito e a importância de administrá-lo.

Dessa forma, torna-se inegavelmente importante conhecer sobre a teoria geral do conflito que se relaciona a aspectos psicológicos, sociológicos, filosóficos e jurídicos, sendo essa interdisciplinaridade essencial para a compreensão da situação conflituosa, portanto, nada mais coerente do que iniciar este capítulo explanando sobre a evolução da administração do conflito em nosso país.

2.1 Panorama sobre os conflitos na sociedade

A necessidade de administrar os conflitos surge anterior à própria organização da sociedade. Sendo assim, vale explicitar que as pessoas envolvidas nos conflitos eram conciliadas e coordenadas pela própria comunidade, no qual se respeitavam os líderes comunitários pelo receio de ter o comportamento desaprovado e ser excluído do grupo ao qual pertenciam.

Observa-se que essa heterogeneidade de interesses, oposições e antíteses sempre estiverem presentes em todos os relacionamentos interpessoais, apresentando-se como experiências nas mais diversas formas.

Ocorre que, com o surgimento da sociedade organizada constituída por grupos, indivíduos e organizações surgiram novas manifestações de conflitos. Assim, podemos lembrar as guerras, revoluções e movimentos sociais que marcaram épocas distintas, sendo tais conflitos não mais administrados de forma primitiva pela prevalência do mais forte sobre o mais frágil, mas por meio da força do Estado com vistas a atenuar as disputas de interesses de modo a conferir sua legitimação.

Segundo Vasconcelos (2008, p.22) “a evolução do conflito e suas manifestações degeneradas pela violência variam consoante à circunstância intersubjetiva, histórica, social, cultural e econômica”.

Nesse ínterim, o conflito tornou-se cada vez mais frequente passando a ser percebido com uma carga axiológica negativa para a sociedade, justamente por estar associado a fatos históricos e experiências que prejudicavam as relações humanas, embora a teoria pós-moderna perceba o conflito como algo positivo.

De acordo com Christopher Moore:

Desde o início da história registrada, temos evidencia de disputas entre cônjuges, filhos, pais e filhos, vizinhos, grupos étnicos e raciais, colegas de trabalho, superiores e subordinados, organizações, comunidades, cidadãos e seu governo e nações. (MOORE, 1988, p.19).

Com efeito, diversos teóricos passaram a estudar sobre a teoria geral do conflito, também conhecida como conflitolgia dedicando-se a prevenção e solução dos conflitos emergidos da sociedade.

No entanto, o conflito apesar de ser um tema bastante explorado não possui uma sistematização peculiar para ser enquadrada em um ramo específico do conhecimento humano, sendo considerada fonte de diversas áreas como a sociologia, psicologia, filosofia, e também pelo direito.

Na concepção sociológica, a teoria do conflito reporta-se a obra do sociólogo Karl Marx (1987), que estabeleceu como centro de suas observações os conflitos de classes sociais e organização produtiva, proveniente do capitalismo. Nesse sentido, os elementos iniciais da teoria do conflito social se revelaram como processo resultante de padrões de desigualdades sociais que poderiam gerar mudanças sociais. (PARDO; NASCIMENTO, 2015, p.122).

Na seara jurídica, “o conflito transcende para esfera deduzida em juízo, sendo externalizado em uma lide, ou seja, interesses qualificados por uma pretensão resistida” (CARNELUTTI, 2000, p.2).

Todavia, observa-se que o conflito na pós-modernidade assume características marcadas pelo processo de globalização e pela crise que contemplam irreversíveis transformações sociais, culturais e tecnológicas que podem afetar a dinâmica das relações humanas, tornando-as complexas.

Para Rodolfo Pamplona Filho (2003, p. 31) “a globalização é um processo provocado pelo alto desenvolvimento tecnológico, determinante da crescente interinfluência das economias e integração dos mercados mundiais de produção e consumo”.

Dessa forma, analisando os efeitos da globalização sob a perspectiva da economia mundial, observa-se uma vulnerabilidade dos países a qualquer intempestividade local, na qual suas consequências podem ser desastrosas para toda a humanidade, tendo em vista o desencadeamento do conflito em efeito dominó em decorrência do estreitamento dos vínculos comerciais.

Para Bauman (2007) vivemos em **tempos líquidos**, a expressão destacada extrai-se da obra do autor que revela-se como um divisor de águas da era moderna (sólida) para a pós-modernidade (líquida), demonstrando que se trata de um período de significativas mudanças para toda a humanidade, cujo resultado relaciona-se a uma liquidez nas relações e instituições, ou seja, o rápido desfazimento das relações e instituições.

Nesse contexto, o filósofo aduz que:

A passagem da fase “sólida” da modernidade para a “líquida” – ou seja, para uma condição em que as organizações sociais (estruturas que limitam as escolhas individuais, instituições que asseguram a repetição de rotinas, padrões de comportamento aceitável) não podem mais manter sua forma por muito tempo (nem se espera que o façam), pois se decompõem e se dissolvem mais rápido que o tempo que leva para moldá-las e, uma vez reorganizadas, para que se estabeleçam. (BAUMAN, 2007, p. 7. GRIFO NOSSO).

Reforçando os efeitos da globalização, o autor ainda afirma que: “as inúmeras esferas da sociedade passam por uma série de transformações cujas consequências esgarçam o tecido social” (BAUMAN, 2007, p. 89).

Assim, observamos que Bauman (2007) chama a atenção para as consequências da globalização na vida das pessoas, pois se por um lado o efeito globalizante pode diminuir distâncias entre os indivíduos com o acesso das informações possibilitando interação, por outro pode distanciá-las provocando exclusão e desequilíbrio social.

Conforme alerta a professora Nayara Queiroz (SOUSA, 2017, p. 120):

O modelo social que reveste a pós-modernidade apresenta uma maior complexidade e pluralidade nas relações sociais, que se formam em sistema de rede e desafiam as distâncias, em uma mistura de cultura, ideias e valores, formatando um homem conflituoso e que, por ultrapassarem as fronteiras do Estado, dificultam a governabilidade e favorecem os desentendimentos.

Nesse sentido, a complexidade das relações humanas na pós-modernidade tornou-se o grande desafio do Século XXI, haja vista a necessidade de novas formas de administrar os conflitos que se coadunem com a nova realidade e sejam sensíveis aos direitos humanos.

Dessa forma, considerando as informações até aqui explanadas, observa-se que a moderna teoria do conflito tem como finalidade estudar a percepção da controvérsia para que uma “boa comunicação, informação compartilhada, confiança e respeito mútuo, aceitação da legitimidade do outro sejam elementos fundamentais para uma nova gestão do conflito” (CNJ, 2016, p. 51).

Convém ponderar, que quando se utiliza a expressão “gestão de conflitos”, pressupõe que estamos diante da administração de vários tipos de contendas, com níveis de percepções distintas, cenários diferentes, múltiplas pessoas com personalidades distintas e interesses antagônicos.

Para Robbins (2005, p. 325), “o conflito precisa ser percebido pelos conflitantes envolvidos, a existência ou não da controvérsia é uma questão de percepção”, e argumenta: “se ninguém tiver noção da existência do conflito, há um acordo geral de que ele não existe”. Este autor faz reverência à existência de diferentes sentidos que o termo adquiriu nos últimos tempos, mas que conduz também a aspectos comuns como compatibilidade e interação, determinando o ponto inicial do processo de conflito.

2.2 Abordagens conceituais dos conflitos

O conflito trata-se de um desentendimento que expõe comportamento, objetivo e interesse oposto, podendo ser percebido de forma destrutiva, construtiva ou necessária, a partir das perspectivas dos envolvidos.

Para Berg (2012, p.18) “o termo conflito deriva do latim *conflictus*, originário do verbo *conflictare*, que significa choque entre duas coisas, embate de pessoas ou grupos opostos, que lutam entre si”.

De acordo com Deutsch (1973, p. 10), “um conflito existe sempre que atividades incompatíveis ocorrem”. Já o professor YARN (1999, p.418), “o conflito é o processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis”.

Constata-se que em ambos os conceitos demonstrados por Morton Deutsch (1973) e Douglas Yarn (1999) existe um denominador em comum, o termo incompatível, que se apresenta como efeito negativo, mas que oferece reflexões a respeito da forma como ele é percebido pelos contendores.

Sendo assim, o conflito pode ser assimilado por meio de três abordagens ou percepções: a Escola Tradicional ou Clássica, a Escola de relações humanas e a terceira e mais recente a Escola interacionista (Robbins, 2005, p. 325), conforme tabela a seguir.

Figura 1 – Abordagens dos conflitos

Escola Tradicional ou Clássica	Escola de Relações humanas	Escola Interacionista
<ul style="list-style-type: none"> • O conflito deve ser evitado. • Todo conflito é ruim (destrutivo). • Contraproducente. • Resulta de falhas de comunicação. 	<ul style="list-style-type: none"> • O conflito deve ser aceito. • O conflito é natural e inevitável. • Há ocasiões que pode ser benéfico. • Resulta da convivência humana. 	<ul style="list-style-type: none"> • O mínimo de conflito é absolutamente necessário. • Encoraja o conflito. • Força positiva. • Resulta no desempenho eficaz de um grupo.

Fonte: Elaborada pela autora, com base na abordagem do conflito em Robbins (2005).

A visão da Escola Tradicional ou Clássica trata-se da abordagem mais antiga do conceito de conflito encontra-se relacionada às atitudes sobre comportamento de grupo que predominavam nas décadas de 1930 e 1940, no qual aduz que todo conflito é contraproducente, sendo costumeiramente associado a acontecimentos ruins da sociedade, tais como, guerras, revoluções e violência (ROBBINS, 2005, p. 235).

Desta feita, a visão tradicional argumenta que o conflito resulta de falha de comunicação e falta de confiança entre as pessoas de determinado grupo, o que indicaria que alguma coisa não estaria funcionando de maneira adequada, e por ser considerado algo prejudicial, deveria ser evitado. Por exemplo, se duas pessoas tiverem um conflito, elas não deveriam mais manter contato, a fim de prevenir a ocorrência de um novo desentendimento.

Embora, a abordagem do conflito sob a perspectiva negativa seja ultrapassada, observa-se que este modelo ainda é praticado por muitas pessoas, uma vez que se torna mais acessível descobrir as causas do conflito para evitá-las e assim corrigir o que não estava funcionando bem. Contudo, convém ponderar que não é fácil descobrir o que originou o conflito e nessa tentativa de descoberta o conflito pode adquirir uma maior dimensão.

Sob o ponto de vista da Escola de Relações Humanas, é importante mencionar que esta abordagem foi estabelecida no final dos anos 40 até a metade da década de 1970 e elucida que o conflito é uma consequência natural da convivência humana, sendo, portanto, inevitável (ROBBINS, 2005, p. 236).

Dessa forma, uma vez que a percepção do conflito não é necessariamente ruim, propõe-se a sua aceitação no grupo, pois em algumas ocasiões a controvérsia até pode se tornar benéfica melhorando o desempenho de todos. Por exemplo, se duas pessoas se desentendem, elas devem entender o conflito como um fato natural e aceitar o que levou a se desentenderem.

Conforme Vasconcelos (2017, p. 21) “quando compreendemos a inevitabilidade do conflito, somos capazes de desenvolver soluções autocompositivas”. Portanto, a gestão de conflitos para esta visão das relações humanas diz respeito à forma como enxergamos a existência do conflito e a habilidade que utilizaremos para administrá-lo.

A visão da Escola Interacionista trata-se da abordagem mais recente do conceito de conflito que estabelece o encorajamento mínimo do conflito com o objetivo de manter o grupo criativo, viável e autocrítico, sendo considerado como absolutamente necessário para o desempenho do grupo eficaz, considerado de força positiva (ROBBINS, 2005, p. 237).

Nesse sentido, a visão interacionista prevê que um grupo harmonioso e pacífico, sem qualquer tipo de conflito estaria sujeito à estagnação, insensível à necessidade de mudança, por essa razão prevalece na doutrina majoritária à visão interacionista com vistas ao progresso e o desenvolvimento da sociedade e das relações humanas. Por exemplo, se duas pessoas se desentenderem, elas não apenas aceitarão a situação conflituosa, como também se certificará que o conflito que tiveram servirá como oportunidade de crescimento e amadurecimento em determinada questão.

Segundo Sathler (2018, p. 8) “numa concepção do conflito como um processo socialmente construído, sugere-se que este não é um evento estático e isolado, mas que está sujeito a constantes transformações”.

Nesse contexto, observa-se que as abordagens dos conflitos possuem três visões diferentes, sendo percebidas como algo negativo que deve ser evitado,

natural que deve ser aceito e a abordagem mais moderna que o conflito é absolutamente necessário que deve ser encorajado.

2.3 Classificação dos conflitos: construtivos e destrutivos

Na pesquisa consultada, observa-se que os autores abordam os tipos de conflitos de formas distintas. Desse modo, explanaremos os aspectos relevantes dos tipos de conflitos relacionados aos autores Ernest Berg (2012) e Morton Deutsch (1973).

De acordo com o sociólogo Berg (2012, p. 25), especialista em negociação e desenvolvimento de pessoal, enfatiza-se que há três tipos de conflitos, os conflitos pessoais, interpessoais e organizacionais.

O conflito pessoal, segundo o autor, consiste em uma dissonância emocional do indivíduo, que reflete o abismo do que você diz ou o que você faz ou o contraste de como você pensa e como você age, costuma também ser conhecido como conflito intrapessoal.

A Administração dos conflitos pessoais ocorre com a autodescoberta do que provocou o conflito e de como a pessoa reage nestas circunstâncias, ou seja, se a forma de como você agiu encontra-se em consonância com os seus preceitos éticos e morais. Nesse contexto, “um conflito não poderá ser administrado externamente de modo satisfatório enquanto o indivíduo não tiver o controle interno de si mesmo” (BERG, 2012, p. 26).

O conflito interpessoal é considerado na atual sociedade pós-moderna a origem da maioria dos conflitos existentes. Trata-se do conflito entre indivíduos que lidam com determinada situação de maneira divergente. A respeito do assunto Berg esclarece que:

Temos, como indivíduos, nosso próprio sistema de crenças e valores, necessidades e interesses e priorizamos os objetivos e metas da nossa vida, tanto profissional quanto pessoal, de acordo com eles. Quando nosso sistema e suas prioridades são confrontados o resultado natural é o conflito (BERG, 2012, p. 29).

Por outro norte, o conflito organizacional resulta das dinâmicas adotadas pela entidade que se encontra em constante transformações, a exemplo, as novas políticas do governo, globalização da economia, novas tecnologias e situação de crises externas que afetam diretamente a organização social (BERG, 2012, p. 35).

O professor Morton Deutsch da Universidade de Columbia em Nova Iorque nos Estados Unidos, pioneiro nas pesquisas sobre a resolução de conflitos classifica o conflito quanto ao seu resultado em processo destrutivo e construtivo, sendo este último adotado pela moderna teoria do conflito (DEUTSCH, 1973).

Analisando o conflito sob a perspectiva de processo destrutivo (negativo) nas relações interpessoais, observa-se que comumente pelo menos uma das partes adota uma postura de exclusão em relação ao outro, buscando quase que intuitivamente o pré-julgamento do seu comportamento, atribuindo-lhe culpa ou responsabilidade pela existência do conflito, limitando comportamentos.

Este comportamento de culpar o outro pode intensificar o conflito, pois há oposição extremas, ou seja, as partes envolvidas não refletem sobre o motivo que levou ao conflito e tornam polarizada a relação conflituosa contra a qual se insurge, podendo inclusive surgir outras situações conflituosas, originando um espiral de conflitos.

De acordo com o Conselho Nacional de Justiça 2016:

Para alguns autores como Rubin e Kriesberg, há uma progressiva escalada, em relações conflituosas, resultante de um círculo vicioso de ação e reação. Cada reação torna-se mais severa do que a ação que a precedeu e cria uma nova questão ou ponto de disputa. Esse modelo, denominado de espirais de conflito, sugere que com esse crescimento (ou escalada) do conflito, as suas causas originárias progressivamente tornam-se secundárias a partir do momento em que os envolvidos mostram-se mais preocupados em responder a uma ação que imediatamente antecedeu sua reação (CNJ, 2016, p. 54).

Observa-se que os indivíduos através da ação e reação aumentam a tensão na relação de conflito, distanciando da tentativa de cooperação para solução da disputa.

A esse respeito, o professor Vasconcelos assevera que:

O que geralmente ocorre no conflito processado com o enfoque adversarial é a hipertrofia do argumento unilateral, quase não importando o que o outro fala ou escreve. Por isso mesmo, enquanto um se expressa, o outro já prepara nova argumentação. Ao identificarem que não estão sendo entendidas, escutadas, lidas, as partes se exaltam e dramatizam, polarizando ainda mais as posições. (VASCONCELOS, 2008, p.20).

Por outro lado, a moderna teoria do conflito, em seu ponto de vista sociológico, analisa o conflito como um processo construtivo, a partir da compreensão de que ele surge em decorrência da convivência social.

Nesse contexto, os conflitos construtivos são percebidos como fenômenos naturais e prenunciam o aprimoramento do desenvolvimento pessoal, interpessoal e organizacional. Na leitura de Burbridge e Burbridge, em sua obra gestão de conflitos percebe-se que:

Os conflitos são naturais e em muitos casos necessários. É o motor que impulsiona as mudanças. No entanto, muitos conflitos são desnecessários e destroem valores, causando prejuízo para as empresas e pessoas que nela trabalham. O principal desafio dos gestores é identificar os conflitos produtivos e contraprodutivos e gerenciá-los. (BURBRIDGE; BURBRIDGE, 2012, p. 23).

Como cediço, o conflito é entendido como um acontecimento inevitável, pois inexiste na sociedade um grupo que seja absolutamente harmônico, sem divergências e disputas.

Observa-se, que o atual o sistema se preocupa demasiadamente com o pedido jurídico formulado na petição inicial, portanto, a via jurisdicional trata somente do que é tutelado juridicamente, excluindo a lide subjacente que pode ser tão importante ou até mais, do que os fenômenos tutelados. Sendo assim, a conciliação é o cenário perfeito com vista a dirimir todas as questões necessárias à solução pacífica do conflito, o que por óbvio implica que seja realizado por pessoas preparadas.

Sendo assim, é imprescindível uma mudança de paradigma da percepção de um conflito destrutivo que provoca malefícios para a percepção de um conflito construtivo que pode provocar uma transformação comportamental benéfica a todos os envolvidos, aprimorando as relações em um processo de ganha-ganha.

2.4 A importância da gestão dos conflitos

A convivência humana pode revelar-se como experiência enriquecedora, a partir de uma relação saudável de respeito mútuo, compartilhamento de ideias, sentimentos, interesses e objetivos, mas também pode provocar conflitos, principalmente se existir um ambiente hostil e estressante que favoreça a conflituosidade.

Conforme Berg (2012, p. 103): “um conflito não resolvido enfraquece o relacionamento, diminui a produtividade e interfere no desempenho das pessoas”.

É importante esclarecer que a ocorrência de um conflito não solucionado pode também interferir no estado de saúde emocional, social e psíquico, ou seja, ingere-se no próprio estado de normalidade do organismo humano, provocando diversos malefícios.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde, o conceito de saúde pode ser definido como “um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de afecções e enfermidades”, embora, esse conceito da OMS sobre saúde seja ainda bastante criticado pela literatura, em virtude de inexistir completo bem-estar esta definição permanece sem qualquer alteração até os dias atuais (OPAS;OMS, 2016, p. 1).

Segundo o Manual de Mediação Judicial do CNJ, em pesquisa formulada com as pessoas que vivenciaram situações de conflitos revelou-se que a grande maioria teve “reações fisiológicas, emocionais e comportamentais associadas à taquicardia, irritação, raiva, hostilidade, aumento da pressão arterial, ruborização, entre outros” (CNJ, 2016, p. 49).

Dessa forma, considerando que o conflito interfere diretamente na condição de saúde, o Estado necessita administrá-lo da melhor forma possível, podendo utilizar de uma metodologia adequada de solução de conflito com vistas a alcançar a finalidade de reduzir o risco de doença ou de outros agravos.

Verifica-se que, a partir da gestão dos conflitos pelo Estado será possível efetivar o direito à saúde, bem como outros direitos fundamentais com a participação ativa dos envolvidos no conflito, com a prevalência do respeito e a consideração pelo outro, proporcionando uma sociedade mais justa e eficaz.

Nas lições de BERG (2012, p. 20) “a administração de conflitos consiste na escolha e consecução das estratégias mais adequadas para se lidar com cada situação ou conjuntura considerada prejudicial e nefasta”.

A gestão dos conflitos é importante, porque possibilita o diálogo e reduz o impacto negativo que a divergência pode manifestar nas relações humanas e também nas organizações.

Diante deste contexto, passamos à análise da conciliação humanista que consiste em uma metodologia de solução de conflitos que tem como proposta a desjudicialização dos conflitos no âmbito do Poder Judiciário Brasileiro.

3 CAPÍTULO II - A CONCILIAÇÃO HUMANISTA NO BRASIL

Neste segundo capítulo, analisaremos a conciliação humanista que se trata de uma metodologia de resolução de conflitos que se perfaz com a mudança de paradigmas da visualização do processo judicializado para um olhar diferenciado do ser humano individualizado em um litígio, assim se torna indispensável conhecer a essência da conciliação humanista, no tocante ao seu surgimento, elemento estruturante, conceito, objeto, natureza jurídica e procedimento conciliatório, de acordo com o exposto a seguir.

3.1 A metodologia da conciliação humanista

A conciliação humanista foi idealizada pela professora Nayara Queiroz Mota de Sousa, Juíza do TRT da 13ª Região, titular da 3ª Vara do Trabalho em Campina Grande, na Paraíba. Sendo esta teoria fruto de sua dissertação em nível de mestrado em Direito, promovido na Universidade Católica de Pernambuco que teve conclusão no ano de 2010 (SOUSA, 2017, p. 109).

Na época, a autora exercia a função de Coordenadora do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais e Solução de Conflitos (NUCON) do TRT 13º Região, criado por meio da Resolução Administrativa 112/2011, conforme Anexo I deste trabalho, com a finalidade precípua de realizar audiências em todas as fases processuais, conforme ambiente do Núcleo de Conciliação Humanista a seguir:

Figura 2 – Ambiente do Núcleo de Conciliação Humanista



Fonte: NUCON do TRT 13ª Região/PB, 2010.

Constata-se que o Núcleo de Conciliação Humanista foi instalado oficialmente no dia 12 de maio de 2012, na solenidade a jurista Nayara Queiroz em seu discurso ressaltou que:

Observei a disponibilidade das partes para o acordo e os advogados estão se mostrando satisfeitos com a nova proposta, com o acolhimento e até com o ambiente diferenciado. O Tribunal do Trabalho da Paraíba é pioneiro na proposta de conciliação humanista, que é composta de qualificação do magistrado para que se priorize a escuta ativa e se consiga falar com maior desenvoltura e linguagem acessível para as partes. Assim, o acordo é uma resposta à sua própria consciência (SOUSA, 2012).

O NUCON contava com a participação de uma equipe capacitada em um ambiente diferenciado, considerando a tentativa conciliatória humanista como meio de acesso à justiça e de aproximação do cidadão ao judiciário.

Nesse sentido, o ambiente físico da audiência da conciliação humanista compreendeu um espaço projetado para receber bem os jurisdicionados com uma mesa redonda no centro da sala, com cadeiras confortáveis com as mesmas dimensões, representando a igualdade entre todos os envolvidos.

As pinturas em óleo sobre telas nas paredes valorizam o aspecto cultural regional do nordeste brasileiro, possibilitando o sentimento de acolhimento do jurisdicionado e amenizando as tensões que o conflito proporciona nas partes. Tais pinturas foram realizadas por um artista plástico local, de nome Pedro Nogueira, deficiente visual, que conta com apenas 5% da visão (TRT 13ª REGIÃO, 2010, p. 1). Sendo assim, além de propiciar um local convidativo, o projeto da conciliação humanista promove a cidadania e a inclusão social, tendo em vista o reconhecimento profissional dos deficientes da própria região.

Notavelmente, o ambiente da conciliação humanista quebra paradigmas e revela-se com uma nova filosofia de favorecer e estimular o consenso, pois comumente ao nos depararmos com o judiciário observamos uma estrutura gigantesca, sem cores e absolutamente arcaica, que, na percepção da pesquisadora, impõe medo às pessoas mais humildes, distanciando-as.

O ambiente da conciliação humanista é um espaço harmônico, prático, alegre e acolhedor, além de facilitar a comunicação das partes e promover o acesso à justiça, desjudicializando os conflitos interpessoais. De acordo com Patrícia Branco, em sua obra os tribunais como espaços de reconhecimento, funcionalidade e de acesso à justiça compreende que:

Os tribunais são espaços vivos. O edifício, as práticas e os valores fundamentais partilhados contribuem para a produção da justiça. O ambiente espacial e psicológico dos tribunais ajuda a moldar o contexto no qual os utilizadores experienciam a justiça (BRANCO, 1998, p. 41).

É, nesse espaço, fundamental a valorização do “ser humano”, de respeito ao próximo, que o Poder Judiciário se afirma como típico Poder de Estado para solucionar conflitos advindos da sociedade pós-moderna, de forma independente e autônoma, livre de qualquer interferência que possa comprometer ou interferir na autonomia da decisão das partes.

De acordo com a Associação Nacional dos Servidores da Justiça do Trabalho, nos anos de 2012 e 2013 o Núcleo de Conciliação (NUCON) alcançou um índice de 90% de acordos nas audiências em que estiveram presentes as partes litigantes.

Analisando o depoimento do reclamante Senhor Hélio Cabral, transcrito (Anexo A, p. 74) revela-se que: “o Núcleo foi bom para as partes. Temos um bom diálogo e o ambiente é diferente bastante colorido e com quadros nas paredes. É um ambiente aconchegante que deixa a pessoa mais à vontade” (Anexo A, p. 74).

A advogada Anastácia Gondim destacou que: “a humanização tira o foco do automatismo do processo e lembra que dentro dele existem pessoas que sonham e tem perspectivas”, conforme depoimento transcrito (Anexo A, p. 74).

Dessa forma, é possível constatar, que a conciliação humanista obteve resultados positivos não apenas para o Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Região e para os servidores envolvidos no projeto, mas também garantindo satisfação aos advogados, membros do Ministério do Trabalho e especialmente aos conflitantes que buscavam uma solução do conflito.

Ante a efetividade na solução dos conflitos na justiça do trabalho, em meados de 2012, a conciliação humanista ganhou reconhecimento nacional por ter participado até a segunda etapa do Prêmio INNOVARE¹, na sua IX Edição, considerada a maior premiação no judiciário brasileiro, em virtude do ineditismo da teoria e da boa prática conciliatória.

¹ O Instituto Innovare trata-se de uma associação sem fins lucrativos que tem como objetivos principais e permanentes a identificação, premiação e divulgação de práticas do Poder Judiciário, do Ministério Público, da Defensoria Pública e de advogados que estejam contribuindo para a modernização, a democratização do acesso, a efetividade e a racionalização do Sistema Judicial Brasileiro. Para atendimento de seus objetivos, o Instituto Innovare realiza anualmente o Prêmio Innovare, promove palestras e eventos gratuitos, publica livros e artigos, realiza documentário e pesquisas sobre temas da justiça. Conforme disponível em: < <https://www.premioinnovare.com.br/sobre> >. Acesso em: 23 de junho de 2019.

A Comissão Julgadora do Instituto Inovare analisou o projeto da conciliação humanista com base nos seguintes critérios objetivos:

Quadro 1 - Critérios objetivos do projeto da Conciliação Humanista

CRITÉRIOS	JUSTIFICATIVA
EFICIÊNCIA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conjugação de rapidez, qualidade e efetividade na solução de conflitos. ➤ Otimização de recursos internos dos tribunais. ➤ Publicização das decisões tomadas. ➤ Aumento de produção: crescimento dos números de processos julgados e analisados. ➤ Redução dos custos para análise: tempo utilizado.
CELERIDADE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rapidez na solução dos conflitos: menor tempo entre o ajuizamento e a solução de um processo.
QUALIDADE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estabelecimento de metas de desempenho na gestão no Poder Judiciário. ➤ Inserção de instrumentos de controle de qualidade. ➤ Atendimento qualificado ao usuário externo.
CRIATIVIDADE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grau de simplicidade na implementação e no desenvolvimento da experiência apresentada.
PRATICIDADE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Uso inusitado dos recursos disponíveis para melhorar e/ou aperfeiçoar o processo de gestão no poder judiciário. ➤ Inserção de novos processos.
INEDITISMO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidade de inovação da experiência apresentada.
EXPORTABILIDADE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Potencial capacidade de disseminação da prática ou de um conjunto de práticas.
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Qualidade da resposta entregue ao usuário e seu grau de satisfação. A prática deve ter como destinatário o cliente do Poder Judiciário, que são os jurisdicionados. ➤ Observação e mensuração da satisfação individual (diminuição do número de recursos, consequências econômicas e sociais)
ALCANCE SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidade de pacificação da sociedade e produção do bem comum.
ABRANGÊNCIA TERRITORIAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Densidade populacional e alcance territorial. Capacidade de expansão geográfica da prática às comarcas contíguas ou não.

Fonte: Elaborada pela autora, com base no Instituto Inovare², 2012.

² INSTITUTO INOVARE. **Premiando as boas práticas: as inscrições são avaliadas pela Comissão Julgadora com base nos seguintes critérios.** Disponível em: <<https://www.premioinnovare.com.br/sobre>>. Acesso em 23 de junho de 2019.

Os critérios acima mencionados foram avaliados por uma Comissão Julgadora, composta pelos seguintes membros: ministros do STF e do STJ, desembargadores, promotores, juízes, defensores, advogados e outros profissionais de destaque interessados em contribuir para o desenvolvimento do Poder Judiciário.

Constata-se que houve êxito na prática da conciliação humanista, inclusive recebeu destaque pelos membros do Ministério Público Trabalho, no qual a Procuradora do Trabalho Maria Edilene Lins Felizardo do TRT 13ª Região parabenizou pela iniciativa de criação do NUCON — Núcleo de Conciliação e aduziu que:

As partes tiveram uma excelente acolhida onde puderam vivenciar a verdadeira humanização do Direito e da Justiça. Parabéns, sobretudo pela designação de Dra. Nayara para ocupar o cargo de Juíza Conciliadora. O Tribunal, sem nenhum demérito aos outros Juízes Trabalhistas, não poderia ter feito escolha melhor. A nobre Magistrada é pessoa de sensibilidade ímpar e, portanto, saberá como ninguém cumprir com bastante êxito a missão que lhe foi deferida por esse Egrégio Tribunal (ANEXO A, p.74).

A respeito da importância do Núcleo de Conciliação Humanista para o judiciário brasileiro, o desembargador Paulo Américo Maia ressaltou que se trata de uma nova filosofia:

A proposta do Núcleo amplia o acesso à Justiça e inicia o projeto de humanização na Justiça do Trabalho da Paraíba. A nova filosofia do Núcleo, focada na conciliação humanista, trabalha para diminuir formalidades e focar, com atenção e sensibilidade, os problemas das partes, proporcionando um acolhimento necessário para diminuir as tensões e facilitar o acordo de acordo com o depoimento transcrito (Anexo A, p. 74).

Nesse contexto, a conciliação humanista se tornou uma inovação na sociedade pós-moderna, tendo em vista possibilitar o acolhimento das partes em uma ambiência favorável ao diálogo, estimulando o acesso à justiça e o exercício da cidadania para a tomada de decisão consciente e compartilhada.

3.2 Elemento estrutural da conciliação humanista

O principal elemento estrutural da teoria da conciliação humanista como metodologia de resolução de conflitos cinge-se a Abordagem Centrada na Pessoa (ACP) do psicólogo Carl Ranson Rogers, que atuou como psicoterapeuta por mais

de três décadas, desenvolvendo sua pesquisa a partir das experiências em seu próprio consultório.

Para o psicólogo norte-americano, todo indivíduo é capaz de superar suas próprias dificuldades, valorizando o homem como um ser pensante, que tem liberdade de realizar suas próprias escolhas e assumir as consequências por suas atitudes (ROGERS, 1980, p.43).

As ideias de Carl Ranson Rogers sobre a ACP levam em consideração que “os indivíduos possuem dentro de si vastos recursos para a auto-compreensão e para modificação de seus autoconceitos, de suas atitudes e de seu comportamento autônomo” (ROGERS, 1980, p. 43). Segundo o autor, as características da Abordagem Centrada na Pessoa envolvem estes recursos que podem ser ativados se existirem atitudes psicológicas facilitadoras.

Dessa forma, infere-se que a conciliação humanista se encontra relacionada com a ACP à medida em que o conciliador humanista estabelece uma intrínseca relação de autenticidade com as partes envolvidas no conflito, respeitando inclusive o próprio silêncio dos envolvidos, em profundo cumprimento ao princípio da dignidade da pessoa, com a valorização dos seus pensamentos e sentimentos.

Sob essa ótica, a conciliação humanista colabora no desenvolvimento de uma comunicação fluída para que o indivíduo possa ser despertado pelo interesse do conhecimento de si mesmo e de solidariedade com o outro.

No transcorrer da pesquisa relacionada à conciliação humanista foi possível perceber uma mudança de paradigma, em virtude da ruptura de um judiciário que visualizava apenas o processo e/ou papel em detrimento do jurisdicionado, e atualmente procura olhar para o ser humano como um todo, através de um atendimento mais humanizado.

A respeito da Abordagem Centrada na Pessoa, a professora Nayara Queiroz aduz que:

O marco inicial da Abordagem Centrada na Pessoa tornou-se cada vez mais fascinante e instigante. Deparar-se com a possibilidade de adotar posturas simples e de fácil compreensão para habilitar o conciliador como facilitador do diálogo foi à jangada para iniciar uma travessia por mares antes nunca navegados e serviu como bússola para guiar o profissional na busca por um método de resolução de conflito pela conciliação (SOUSA, 2017, p. 237).

Partindo-se desta premissa, depreende-se que o elemento estrutural da conciliação humanista com base na Abordagem Centrada na Pessoa tornou uma

nova teoria de uma resolução de controvérsias efetiva que se fundamenta no ser humano e na solidez de uma experiência positiva do NUCON do TRT 13ª Região da Paraíba.

Nesse contexto, observa-se que o conciliador humanista deve adotar atitudes facilitadoras, trazendo para as partes conflitantes a responsabilidade para a tomada de decisão que satisfaça seus interesses a partir da comunicação dialogada com o outro.

A autora acrescenta, ainda, que o conciliador humanista pode desenvolver três condições básicas consideradas como atitudes facilitadoras: “a autenticidade, compreensão empática e consideração positiva incondicional” que colaboram com a prática humanista (SOUSA, 2017, p. 210).

Embora, inexistam técnicas aplicadas na conciliação humanista, a metodologia não é aplicada apenas de forma intuitiva, pois o conciliador pode utilizar os recursos internos, bem como a sequência das etapas do procedimento conciliatório para orientá-lo quanto ao procedimento.

3.2.1 Autenticidade

A autenticidade, também denominada de genuinidade significa ser “transparente, real e honesto, de modo a deixar fluir o sentimento que brota no aqui e agora” (SOUSA, 2017). É, portanto, primordial que o facilitador do diálogo tenha atenção com as partes, seja sincero e assim evite falas mecanizadas e distrações de qualquer natureza na audiência de conciliação.

Dessa forma, percebemos que cada indivíduo tem seu próprio jeito de ser e de se comunicar, por isso a autenticidade se reafirma quando é possível respeitar o outro e o momento por ele vivenciado, sem, contudo, distanciar de sua própria essência.

Em sentido oposto, a inautenticidade ou não autenticidade ocorre quando sua fala não condiz com o comportamento, demonstra superioridade ou inferioridade perante os demais na sala de audiência, muda com frequência de opinião conforme a situação ou ostenta uma situação incompatível com a sua realidade.

Nesse contexto, a parte conflitante ou o próprio advogado que atua em diversas audiências observarão se o comportamento do conciliador é condizente

com sua autenticidade, caso contrário poderá questioná-lo, por aplicar posicionamentos distintos há casos semelhantes, o que refletirá em conflito.

Ademais, o conciliador que não é autêntico pode perder a confiança das partes e ocasionar a ruptura da comunicação fazendo surgir novos tipos de conflitos a partir do comportamento ou expressão que não condiz com a sua autenticidade.

A autenticidade tem intrínseca relação com ser congruente, ou seja, estar presente na relação, estar aberto a uma comunicação com o outro, não estar na defensiva em relação aos próprios sentimentos para com o outro.

3.2.2 Compreensão empática

A compreensão empática se revela como a perspectiva que se tem do outro, enquanto sujeito dotado de sentimento e que necessita ser ouvido, sendo concretizado na relação de confiança que se tem com o outro. A empatia leva em consideração à capacidade de compreender o outro através do seu ponto de referência.

Consoante dispõe o Dicionário da Língua Portuguesa Houaiss (2018, p.287), a empatia significa: “a identificação de um sujeito com outro; quando alguém através de suas próprias especulações ou sensações se coloca no lugar de outra pessoa, tentando entendê-la”.

Nas palavras do jurista André Gomma:

Ter empatia significa saber colocar-se na situação do outro, sem, contudo, tomar partido. O mediador deve ser sensível aos sentimentos e às reações pessoais das partes a cada momento do processo de mediação. Ao desenvolver a empatia, o mediador compreende melhor as questões, os interesses e os sentimentos das partes, aumentando as chances da obtenção de um acordo satisfatório a ambas as partes ao final do processo (CNJ, 2016, p. 221).

Corroborando com o conceito de empatia, a autora Boemer afirma a respeito da linguagem fenomenológica que: “a empatia significa sentir com o outro, aquilo que ele sente, sem que necessariamente estejamos vivendo o que ele está vivendo” e conclui “sem empatia não há relacionamento humano, pois ela é a disposição pessoal de ida ao outro” (BOEMER, 1984, p. 27)

Dessa forma, considerando a temática, a melhor forma de manifestar a empatia no momento da audiência consiste no aperto de mão genuíno, que pode ser realizada logo na recepção com os envolvidos no conflito ou ao iniciar a audiência

conciliatória, pois ao ter essa atitude haverá uma conexão positiva, permitindo uma aproximação do conciliador com as partes.

A compreensão empática trata-se da habilidade sensível de se conectar ao outro por meio de uma comunicação acessível, que pode ser manifestada por meio de um simples gesto.

É importante esclarecer, que nada adianta o conciliador expressar uma linguagem extremamente culta e com termos jurídicos, se a outra pessoa não compreender a sua linguagem, ou seja, não entender nada do que você está falando.

Às vezes acontece o inverso também, por exemplo, geralmente pessoas da agricultura que tem uma linguagem diferenciada em razão de sua profissão e o conciliador não entender sobre o “quê” ele está falando. Nesse momento, é importante que o conciliador revele que não entendeu, podendo perguntar se a parte não poderia explicar melhor.

Assim, a empatia se estabelecerá, pois demonstra para a parte que tem interesse na sua história e presta atenção ao que ele está dizendo. A compreensão empática pode ser aprendida com a experiência e reavaliação do trabalho realizado.

3.2.3 Consideração positiva incondicional

A consideração positiva incondicional se fundamenta no respeito e na aceitação do outro. Nesse contexto, o conciliador entenderia o conflito a partir da perspectiva dos conflitantes, sem pré-julgamentos, mas também sem interferência na sua imparcialidade, ou seja, sem se distanciar do seu lugar.

Consoante dispõe Peretti acerca do termo “incondicional”:

A personalidade do cliente, de fato e de direito, é respeitada: ele é confirmado como outro, diferente do terapeuta, numa procura progressiva de relação EU-TU, descrita por Martin Buber. A tomada de consideração é simultaneamente (ou dialeticamente) incondicional e positiva: sua positividade se mede, na interação, pelo calor do acolhimento (PERETTI, 1974, p. 191).

Nesse contexto, as atitudes facilitadoras são condições básicas do ser humano que devem ser respeitadas, como fundamento do princípio da sua própria existência, sendo o acolhimento uma forma de considerar incondicionalmente o outro.

Dessa forma, “favorecem o reconhecimento da condição humana, na medida em que ensejam o respeito à dignidade, à capacidade e liberdade de pensamento e à consciência crítica favorecendo o processo de tomada de decisões” (SOUSA, 2017, p. 210).

Percebe-se, que a Abordagem Centrada na Pessoa, muito embora seja utilizada comumente na psicologia coaduna perfeitamente com a conciliação humanista no judiciário, uma vez que o “ser humano” deve ser visto em toda sua plenitude e não apenas como parte de um problema.

Dessa forma, devem ser utilizadas as atitudes facilitativas como forma de agregar habilidades que ajudará o conciliador humanista no desempenho de sua atividade profissional com um papel ativo na resolução dos conflitos facilitando o diálogo entre as partes.

3.3 O conceito de conciliação humanista

A etimologia do termo conciliação, deriva do latim *conciliationis*, cujo significado remete ao ato ou efeito de conciliar, ajustar, acordo ou harmonização de pessoas, união, combinação ou composição das diferenças, conforme o Dicionário Houaiss (2019, p. 184).

Na seara jurídica, observamos o conceito de conciliação encontra-se previsto no art. 165, §2º da Lei 13.105, de 16 de março de 2015 que preconiza:

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 (BRASIL, 2015, p.282).

Observa-se que o legislador procurou delimitar o conceito de conciliação pela inexistência de vínculo anterior entre as partes, a exemplo das relações consumeristas, no qual o consumidor não tem qualquer relação anterior ao negócio jurídico efetuado com o fornecedor.

No tocante ao instituto da conciliação humanista, podemos conceituá-lo como um fenômeno metodológico de resolução de conflitos que tem por objetivo a valorização do ser humano, partindo-se das atitudes facilitativas como meio de alcançar o diálogo genuíno e a autonomia da vontade das partes em toda sua plenitude para a tomada de decisão consciente dos envolvidos no litígio.

Assim, ensina a jurista Nayara Queiroz:

A proposta da conciliação humanista surge defendendo a existência de um potencial na pessoa humana capaz de guiar o processo decisório na direção do melhor para si, trazendo para a consciência a escolha mais favorável ao bem-estar do decisor e extraiu, a partir da relação com o “outro”, os ensinamentos da ACP para facilitar o desenvolvimento desses recursos internos (SOUSA, 2017, p. 255).

Extraí-se das palavras da professora que o desenvolvimento da conciliação humanista defende à potencialidade dos recursos internos da pessoa, ou seja, um conjunto de atitudes facilitativas que buscam agregar condições essenciais que estimularão a comunicação entre as partes, nas quais os envolvidos empoderados e validados buscarão decidir sobre seus conflitos de forma que melhor atenda a seus interesses.

3.4 Natureza Jurídica de equivalente jurisdicional

O sistema jurídico brasileiro adotou a Conciliação Humanista com a genuína natureza jurídica de equivalente jurisdicional, haja vista o reconhecimento pela legislação processual civil dos meios autocompositivos de solução de conflitos, conforme o art. 3º, § 3º do Código de Processo Civil de 2015, que estabelece:

A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. (BRASIL, 2015, p. 258).

De acordo com Fredie Didier (2018, p.165) os equivalentes jurisdicionais são formas não jurisdicionais de solução de conflitos. Acrescenta ainda que: “são chamados equivalentes exatamente porque, não sendo jurisdição, funcionam como técnica de tutela de direitos, resolvendo conflitos ou certificando situações jurídicas”.

Com efeito, existe uma relevante distinção entre jurisdição e equivalente jurisdicional, pois enquanto a jurisdição pode-se afirmar que é o poder do Estado de avocar para si o dever de dizer o direito, de fazer justiça, em substituição aos particulares, os equivalentes jurisdicionais são formas de resolver os conflitos pelos próprios particulares, sem a intervenção do Estado (LEITE, 2019, p. 149).

É importante deixar consignado que embora a doutrina predominante revele a natureza jurídica da conciliação como equivalente jurisdicional, até este momento não há consenso a respeito de sua natureza jurídica, uma vez que cresce o número

de autores, a exemplo de Fernanda Tartuce, Geovani Gerber, Carlos Alberto de Salles que sustentam que a conciliação possui uma forma especial de jurisdição.

Sob a ótica da professora Fernanda Tartuce há um contrassenso na ideia de que os chamados equivalentes jurisdicionais resgatariam o que originalmente competia às partes realizar, uma vez que o cumprimento direto pelas partes constituir-se-ia na realização primária das normas, aduzindo ainda que: “a sentença que, diante de um conflito, “substitui” a omissão verificada como última alternativa que resta ao litigante para proteger seus interesses” (TARTUCE, 2017, p. 175).

Os principais motivos para a manifestação de alguns autores a respeito da conciliação com a natureza jurisdicional se dá em virtude de alcançarem o mesmo objetivo e da necessidade de homologação do termo conciliatório pelo juiz.

Ocorre que o juiz homologa uma situação que já foi consolidada, na qual apenas verificará se o acordo não infringiu nenhuma norma de ordem pública, bem como se houve o devido respeito às leis vigentes no ordenamento jurídico.

Dessa forma, constatando as hipóteses, acima mencionada, o juiz poderá retornar o acordo para o Centro de Conciliação com as informações pertinentes para elucidação com as partes em uma nova audiência ou poderá não homologar e anular o acordo por vício insanável, sendo esta última mais difícil de ocorrer.

Nesse contexto, muito embora percebamos que cresce o número de adeptos da natureza jurisdicional da conciliação, sob a argumentação de que o instituto alcançaria o mesmo objetivo que se propõe a jurisdição, a pesquisadora defende que a conciliação trata-se de um equivalente jurisdicional, pois o conciliador não é revestido da função de dizer o direito, ou seja, não irá definir a situação jurídica que levaram as partes ao judiciário, mas irá auxiliá-las a chegar a um ponto em comum na solução do litígio.

Ademais, não faz sentido a justificativa da homologação judicial com vista a defender a natureza jurisdicional, porque o juiz nem sequer exerceu a função precípua de “julgar”, não decidiu a respeito da questão ou ponto controvertido, exercendo uma função de controle do ato judicial. Sob essa ótica, se apenas as partes decidiram o conflito, então, tem-se mais proximidade com a natureza do equivalente jurisdicional.

Convém acrescentar que o instituto da conciliação vem amplamente sendo utilizado no curso de processo judicial, tendo como objeto o conflito no que se refere aos direitos disponíveis e os direitos indisponíveis, mas passíveis de transação.

Dessa forma, a aplicação da conciliação humanista inclui controvérsias envolvendo interesses privados e públicos, favorecendo a resolução de conflitos em diversos ramos jurídicos, no qual o acordo formulado homologado pelo juiz torna-se título executivo judicial, de acordo com o art. 515, inciso III do Código de Processo Civil 2015.

3.5 Procedimento da audiência conciliatória humanizada

A abordagem Centrada na Pessoa (ACP) trata-se da essência do Conciliador Humanista que pode ser utilizada em todo o procedimento conciliatório como fundamento da sua atividade-fim.

Sob essa ótica, a professora Nayara Queiroz preconiza que: “a audiência conciliatória humanista tem como proposta metodológica a utilização de sete etapas ou estágios que visam nortear o profissional a manter o equilíbrio e segurança para as partes envolvidas nos conflitos” (SOUSA, 2017, p. 277).

Nesse sentido, a audiência da conciliação trilhará pelas seguintes etapas do procedimento que nortearão o profissional, conforme a tabela a seguir.

Quadro 2 - Etapas do procedimento da audiência conciliatória

ETAPAS DO PROCEDIMENTO	
Prévio	Atos preparatórios da audiência conciliatória
1ª Etapa	Recepção das partes
2ª Etapa	Explicação dos objetivos e do procedimento a ser adotado
3ª Etapa	Empoderamento das partes
4ª Etapa	Delimitação do objeto
5ª Etapa	Desenvolvimento do diálogo
6ª Etapa	Ajustamento
7ª Etapa	Formalização do encerramento da audiência

Fonte: Elaborada pela autora, com base na obra conciliação humanista, 2019.

Preliminarmente, se verifica os atos preparatórios que antecipam a audiência conciliatória, no qual o conciliador deve verificar todos os itens indispensáveis para o bom andamento dos trabalhos, a exemplos, tem-se a checagem dos equipamentos com o intuito de averiguar se estão funcionando plenamente.

As etapas do procedimento conciliatório abrangem desde a preparação da audiência até o momento da saída das partes da sala, sem obrigatoriedade de cumprimento de regras rígidas, mas sempre tratando as partes com a educação e respeito.

Sendo assim, a primeira etapa do procedimento da audiência conciliatória se refere à recepção das partes envolvidas no litígio, pautando-se na cordialidade entre todos os envolvidos com o fim de promover a empatia. A empatia é fundamental, pois pode atenuar as expectativas e desconforto que as pessoas têm por estarem em uma audiência, principalmente quando o conflito perdurou por longos anos, o que aguçou os dissabores, a indiferença para com os sentimento do outro (SOUSA, 2017, p. 278).

Observa-se que é importante que o conciliador pratique o acolhimento necessário para que as partes sintam confiança e fique à vontade, portanto este profissional deverá se colocar no lugar do outro, mas sem sair do seu lugar, mantendo-se a imparcialidade.

A primeira etapa é o primeiro momento no qual o conciliador estabelecerá uma relação de confiança com as partes, uma vez que no âmbito judiciário o conciliador não é escolhido pelas partes, mas pela própria organização do Centro de Conciliação da qual o facilitador faz parte. Dessa forma, é imprescindível que o conciliador humanista se apresente e pergunte o nome da parte para o estabelecimento do início do diálogo, convidando-a a entrar na sala de audiência e permitindo que as partes escolham o lugar onde desejam se acomodar.

Nessa linha, vale transcrever o entendimento da autora da teoria da conciliação humanista que preconiza:

O interesse do conciliador humanista em proporcionar conforto e um ambiente agradável para amenizar as tensões próprias da situação conflituosa, mostra-se já no início da sessão, quando oportuniza a cada participante a escolha do lugar de se sentar, deixando para se posicionar no último momento, de modo a se colocar equidistante entre os conflitantes. Esse posicionamento do conciliador será fundamental para demonstrar a imparcialidade na sua atuação e para localizar os litigantes em posição de igualdade, demonstrando ser indiferente a condição social, intelectual e

econômica das partes no momento da tentativa conciliatória, transparecendo confiança e respeito (SOUSA, 2017, p. 280).

Como se vê, o conciliador terá um papel fundamental na primeira etapa da audiência conciliatória, pois será o momento de obter a confiança das partes, acrescentando-se que nessa etapa é importante também o agradecimento da presença de cada um dos presentes que estejam naquela audiência imbuídos em encontrar uma solução para o problema que seja satisfatório para todos.

A segunda etapa consiste na abertura da audiência de conciliação, momento em que o conciliador humanista explicará como se procederá a audiência, o papel do conciliador, as limitações do instituto, delinear o tempo de fala de cada envolvido, a finalidade da audiência e como se dará a participação de cada envolvido no procedimento.

Nessa oportunidade, o conciliador humanista terá a habilidade de se comunicar e escutar as partes, permitindo que elas demonstrem suas questões e interesses, sem interrupções súbitas.

Dessa forma, percebendo a necessidade de dirimir alguma dúvida, o conciliador humanista deverá observar o melhor momento para fazê-lo, pois a interrupção de modo inoportuna pode gerar discordância na comunicação, em virtude da ausência de reciprocidade na atenção da fala e escuta.

A terceira etapa da audiência conciliatória consiste no empoderamento, na qual o conciliador humanista irá demonstrar para as partes que a decisão será construída em conformidade com a vontade delas.

Sob esse prisma de empoderamento, o conciliador humanista poderá realizar uma pergunta de reflexão para as partes: qual a melhor solução para os (as) senhores (as) resolverem esse problema? A partir desta reflexão, as partes poderão repensar os seus interesses e indicar uma possível solução que melhor lhes satisfaçam.

É importante que o conciliador humanista respeite as diferenças de entendimento e não realize pré-julgamentos de qualquer natureza, valorizando-as como pessoas e não enxergando nelas apenas o problema.

Sendo oportuno lembrar, que o êxito do procedimento da conciliação humanista não se tem exclusivamente pelo acordo, pois em uma audiência em que as partes conseguiram dialogar pacificamente já se mostra com resultado construtivo e positivo.

A quarta etapa relaciona-se com a limitação do objeto conflituoso, o conciliador humanista tentará identificar o motivo que levou ao conflito, que nem sempre coincide com o objeto da ação judicial, pois existem interesses subjacentes que estão relacionados mais ao íntimo dos sujeitos do que propriamente a relação jurídica estabelecida entre as partes.

Nesse contexto, o aparecimento da lide subjacente pode ser entendido como o real motivo que ensejou o conflito que pode ou não coincidir com o objeto litigioso tornando o diálogo mais dificultoso. Assim, o papel do conciliador nesta etapa é identificar o objeto buscando que as partes reiniciem a comunicação.

A quinta etapa do procedimento refere-se ao próprio desenvolvimento do diálogo, pois frequentemente observa-se que as partes quando não conseguem retomar a comunicação, uma delas pode apresentar um comportamento áspero, tímido, duvidoso e sarcástico com o outro. Nessa hipótese, o conciliador humanista deve estar preparado para lidar com estas situações de maneira a ressignificar o conteúdo que foi exposto pelas partes, resumindo de forma positiva o que foi dito por elas.

A sexta etapa consiste no ajustamento, momento em que o conciliador dialogará com as partes esclarecendo dúvidas a respeito da futura decisão de realizar o acordo ou não, revelando os efeitos de cada decisão tomada e reforçando os denominadores em comum que se escutou das partes. Nessa oportunidade, pode o conciliador observar que as partes necessitam de uma sessão individualizada para compreender melhor os pontos obscuros que restaram presente durante o diálogo.

A sétima etapa compreende o fechamento do procedimento conciliatório, que será com a lavratura do termo de audiência significando exteriorização da vontade das partes.

Dessa forma, se as partes após o diálogo concordarem em resolver o conflito será feito um termo de acordo com todas as informações necessárias para se fazer cumpri-lo, portanto o documento deverá conter o nome das partes, a data de realização da audiência, a descrição do objeto e das condições e forma de resolver o conflito, e também esclarecimento as partes as consequências do inadimplemento da obrigação assumida.

Não logrando acordo na audiência de conciliação, deverá o conciliador humanista com a mesma atenção agradecer a participação das partes, bem como manifestar agradecimento a respeito da presença dos advogados.

4 CAPÍTULO III - A CONCILIAÇÃO HUMANISTA COMO FENÔMENO DE FORTALECIMENTO DA DEMOCRATIZAÇÃO DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

Este terceiro capítulo se propõe a analisar a conciliação humanista no judiciário brasileiro, explanando-se sobre o vínculo intrínseco existente entre a conciliação humanista com o processo democrático, sob o viés dos princípios da autonomia da vontade das partes e da dignidade da pessoa humana corolários do Estado Democrático de Direito.

Vê-se que o Judiciário brasileiro vivencia tempos desafiadores, diante da quantidade expressiva de conflitos emergidos da sociedade pós-moderna que reclamam uma solução que seja satisfatória para todos.

Diante deste contexto, explana-se ainda sobre a desjudicialização dos conflitos, o direito de acesso à justiça e a importância do Conselho Nacional de justiça como instituição fiscalizadora da efetividade da conciliação nos tribunais.

4.1 Breve histórico da democracia e o surgimento da democratização

A democracia distingue-se do termo democratização, sendo assim, a democracia trata-se da legitimação do Estado exercida pela soberania popular, no qual o povo é o verdadeiro detentor do poder, embora nem sempre exerça esse poder de forma direta, ao passo que a democratização refere-se a tornar o judiciário acessível a todas as pessoas, ou seja, a possibilidade do cidadão sob o viés do princípio democrático decidir os conflitos no âmbito do judiciário participando ativamente do processo.

Historicamente, a democracia nasceu na Europa, mais precisamente em Atenas, na Grécia Antiga, no século VI antes de Cristo. Sua etimologia deriva do termo *demokratia*, formada por dois vocábulos gregos, o primeiro é o *demos* que significa povo e o segundo *Kratos* que relaciona-se ao poder, podendo ser interpretado como o poder do povo (GOMES, 2018, p. 62).

Dessa forma, observa-se que o povo era o principal protagonista do sistema democrático, tendo em vista que suas decisões atingiam toda a coletividade. Verifica-se que em Atenas, a conotação de democracia expressava a ideia de que o governo era exercido por poucos cidadãos, cujas decisões mais importantes da

administração da cidade eram tomadas através de uma assembleia popular (CASTILHO, 2018, p.51).

Contudo, a condição de cidadania nessa época era bem restrita e estava relacionada a ser livre, ser homem, ser natural de Atenas e estar em idade produtiva, portanto, imperava o preconceito. Sendo assim, excluía-se os escravos, as mulheres, os estrangeiros que não eram domiciliados em Atenas, os jovens com idade inferior a 18 anos e idosos (CASTILHO, 2018, p.52).

Para o autor Castilho (2018), nas assembleias, acima mencionadas, os cidadãos podiam falar abertamente e livremente, defendendo seu ponto de vista sobre os projetos de desenvolvimento da cidade, mas não existia representantes para falar em nome do povo.

Segundo Neto (1997, p. 5) “após a derrota da experiência democrática dos antigos, resultante da guerra desencadeada entre os anos 431 e 404 A. C., a democracia praticamente desapareceu do cenário político”.

Dessa forma, o constitucionalismo moderno faz ressurgir a democracia no panorama político, contrapondo-se a democracia direta dos antigos e propondo a democracia representativa, no qual o povo não participava diretamente da tomada de decisão, mas escolhia representantes que deveriam decidir por ele (NETO, 1997, p. 6).

Frise-se que no século XVII se iniciou o desenvolvimento do pensamento liberal democrático com a proposta do filósofo inglês John Locke, que defendia a democracia representativa, sendo esta vinculada ao poder dos representantes eleitos pelo povo (NETO, 1997, p. 6) .

Sendo assim, a base filosófica de Locke tinha como objetivo o respeito ao direito natural do ser humano, a conceitos como a liberdade, à vida, à propriedade, o que influenciou as revoluções liberais.

Foi apenas com Jean Jacques Rousseau (1962), considerado o pai da democracia moderna, em sua obra o contrato social que passou a se dar mais atenção para a democracia participativa direta, na qual estabelecia a importância da participação individual de cada cidadão no processo político de tomada de decisões, sendo fortemente influenciado pelos iluministas sob a perspectiva de liberdade, igualdade e fraternidade.

Compartilhando do mesmo pensamento da democracia direta, o italiano Norberto Bobbio argumentou que:

Parto de uma constatação sobre a qual podemos estar todos de acordo: a exigência, tão frequente nos últimos anos, de maior democracia exprime-se como exigência de que a democracia representativa seja ladeada (...) pela democracia direta. Tal exigência não é nova: já a havia feito, como se sabe, o pai da democracia moderna, Jean Jacques Rousseau, quando afirmou que “a soberania não pode ser representada” (BOBBIO, 1987, p.41).

Então, chega o Séc. XVIII, mas a questão a ser debatida não era mais a democracia representativa ou democracia direta, mas se os avanços da democracia conseguiriam oferecer condições mínimas de bem-estar para os cidadãos, sendo denominada de democracia política e bem-estar social.

Ocorre que, o Estado do Bem-Estar Social, também conhecido como por sua denominação inglesa *Welfare State* passou a receber críticas do filósofo e cientista político alemão Jürgen Habermas, tendo em vista o surgimento de tensão entre os limites da economia capitalista e o objetivo da política democrática (HABERMAS, 2003, p. 142).

Segundo Habermas “a vinculação social da propriedade, definida por lei, e a intervenção do juiz no conteúdo e na efetivação do contrato, visam compensar assimetrias, nas posições do poder econômico” (HABERMAS, 2003, p. 142).

Nesse contexto, observa-se que o Poder Judiciário passa a desempenhar um papel mais ativo na solução de conflitos sociais, visando dirimir questões a respeito da desigualdade econômica nos contratos, bem como solucionando conflitos de interesse público.

No Brasil, a normatização da democracia teve origem com a Constituição de 1934, em virtude dos movimentos sociais da época que buscavam melhores condições de trabalho, sendo consagrados diversos direitos aos trabalhadores, a exemplo da jornada de oito horas de trabalho e a proibição do trabalho infantil, abalando os ideais do liberalismo econômico e da democracia liberal (LENZA, 2019).

Sob essa ótica, é pacífico que a Constituição de 1934 sofreu forte influência da Constituição de Weimar da Alemanha que foi instituída em 1919, no qual destacava os direitos humanos e a democracia social (CASTILHO, 2018, p. 43).

Observa-se que estas ideias iniciais de democracia, logo perderam espaço com a Constituição de 1937 que foi inspirada em um modelo fascista da Carta ditatorial polonesa (CASTILHO, 2018, p. 43).

Nesse período, foram dissolvidas a Câmara dos Deputados e o Senado, bem como houve suspensão das eleições livres, sendo proibidos de votar os mendigos,

militares em serviços, analfabetos e os cidadãos que privados do exercício dos seus direitos políticos (BAHIA, 2017).

A democracia na Constituição de 1946 ressurgiu consagrando o direito à liberdade de manifestação do pensamento, sem que dependa de censura, estabeleceu a função social da propriedade, o sufrágio universal e direto, onde o voto era secreto permanecendo até 1964 (NETO, 1997, p. 3).

Entre 1964 e 1985 ocorreu um recuo no processo democrático no país, em decorrência da ditadura militar caracterizada por um período de repressão através dos Atos Institucionais que legitimavam e legalizavam as ações dos militares na suspensão de direitos, bem como interferindo em diversas instituições, a exemplo do Poder Judiciário (TAVARES, 2012, p. 927).

Convém esclarecer, que o autoritarismo estendeu-se até 1985 com consequências desastrosas para o país, inclusive com manifestações populares com o surgimento das *Diretas Já*, que reivindicava a realização de eleições democráticas no Brasil para eleger o presidente (NETO, 1997, p. 4).

De acordo com Daniela Lima (2012, p. 82) “com o fim do regime militar foi encaminhado ao Congresso Nacional a Emenda Constitucional nº 26, de 27 de novembro de 1985 que previa uma Assembleia Constituinte”.

Saliente-se que todo o processo constituinte para elaboração da nova Constituição representou para o povo brasileiro expectativa e confiança de tempos melhores de uma sociedade mais democrática, justa e igualitária.

Nesse sentido, a Constituição Federal de 1988 surgiu como um símbolo da democracia no Brasil, pois define o Estado como sendo um Estado Democrático de Direito, representando pelo parágrafo único do art. 1º da CRFB/1988 que estabelece: “todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição” (BRASIL, 1988).

Não obstante, a finalidade do constituinte tenha sido capaz de romper com os anos da ditadura militar, ele não foi apto a viabilizar os veículos da democracia direta, devido à fragilidade e insuficiência dos instrumentos democráticos.

Entre estes veículos podemos mencionar a ação popular para elaboração de projetos de lei, que traz tamanha exigência que se torna inviável a execução, no qual em 30 anos apenas três projetos de lei federal foram de iniciativa popular, sendo fácil a sua rejeição pelo Poder Legislativo (NUNES JÚNIOR, 2019, p. 105).

É possível perceber que outros veículos democráticos, a exemplo do plebiscito e o referendo também tiveram pouca utilização, sendo considerados apenas instrumentos meramente formais.

Sendo assim, considerando que temos mais de 30 anos de democracia, estes veículos da democracia foram poucos utilizados, apenas duas vezes, em âmbito nacional, a primeira em 1993 para discutir a forma de governo e o sistema de governo e a segunda em 2005 para discutir sobre a venda de arma de fogo no Brasil (CASTILHO, 2018, p. 44).

De sorte que, os instrumentos mais eficazes de democracia atualmente no Brasil são as decisões do Poder Judiciário que passa assumir um maior protagonismo na democracia contemporânea, ainda que registre imperfeições e necessidade de aperfeiçoamento.

A democratização no judiciário brasileiro surge em momento bastante propício, tendo em vista a crescente judicialização dos conflitos e o incentivo aos meios adequados de solução de disputas que tornaram os cidadãos protagonistas nesse novo cenário do judiciário brasileiro, no qual o “povo” passa a desempenhar um papel mais ativo na sociedade contemporânea.

4.2O crescimento da judicialização dos litígios

Com o advento da Constituição da República de 1988 que consagrou os direitos individuais, coletivos e sociais, bem como o direito de petição e de acesso à justiça ocorreu um aumento da judicialização dos conflitos. Todavia, convém ponderar que seria precipitado culpar apenas a nova ordem constitucional ou o judiciário pela crise vivenciada, pois a globalização, os governantes do nosso país e a própria sociedade tem sua parcela de contribuição para este significativo aumento das demandas.

Como é sabido, o Brasil, sob o ponto de vista político, econômico e social vivencia uma crise sem precedentes na história, sendo perceptíveis à limitação do executivo em manter em equilíbrio as contas públicas, a necessidade de efetivação dos direitos sociais, o enfraquecimento da política com os casos de corrupção, além do declínio econômico que afligem as pessoas físicas e jurídicas.

Segundo o professor Renato Nalini:

A enorme carga tributária e o fracasso estatal na intervenção econômica no país para equilibrar as desigualdades sociais produzidas pelo capitalismo, aliados à corrupção, constituem verdadeiros óbices à esperança popular. A fome, o desemprego, desvio e má gestão do erário, baixos salários, a falta de educação, saúde, ausência de políticas públicas voltadas ao bem-estar social e a péssima qualidade dos serviços prestados, bem como os presídios violentos, só fazem crescer a esperança na promessa jurídica, tendo em vista o naufrágio da expectativa política (NALINI, 2018, p. 202).

Diante deste cenário, observa-se a dimensão da responsabilidade dos nossos governantes com a gestão pública, cujas as decisões afetam todas as esferas da sociedade, podendo provocar instabilidade econômica e social.

Com efeito, entre as consequências da crise vivenciada em nosso país, destacam-se: o aumento da informalidade e da negligência referente aos direitos trabalhistas e previdenciários, a ausência de efetivação nos direitos sociais, como a exemplo, o direito à saúde que representa parcela significativa nos ajuizamentos de ações no judiciário, o desrespeito das leis por parte de grandes empresas que realizam demissões em massa sem as devidas rescisões.

Ademais, as pessoas passaram a utilizar-se do Poder Judiciário para resolver querelas que poderiam ser facilmente resolvidas com o diálogo, a exemplo da mídia que noticiou a discussão entre dois irmãos por causa de uma blusa de moletom³ que foi parar no judiciário brasileiro. Tal fato poderia ter sido resolvido fora do âmbito do judiciário brasileiro, o que demonstra que as pessoas não conseguem mais resolver seus problemas devido à falta de diálogo.

Indiscutivelmente, os efeitos da crise em nosso país e da globalização na sociedade pós-moderna causam um crescimento exponencial da judicialização dos conflitos tornando-se um grande desafio para o Estado, haja vista restar consignado que a estrutura do judiciário não foi desenhada para atender tamanha demanda, pois possui uma máquina altamente burocrática com a quantidade de juízes e servidores insuficientes. De acordo com Kazuo Watanabe:

O mecanismo predominantemente utilizado pelo judiciário é o da solução adjudicada dos conflitos, que se dá por meio de sentença, e traz como consequência, ou aumento cada vez maior da quantidade de recursos, o que explica o congestionamento não somente das instâncias ordinárias, como também dos tribunais superiores e até mesmo da suprema corte. Mais do que isso aumenta também a quantidade de execuções judiciais, que sabiamente é morosa e ineficaz, constitui o calcanhar de Aquiles da justiça (WATANABE, 2015).

³ GLOBO. Um homem foi condenado pela Justiça a devolver uma blusa de moletom para a própria irmã, em Cascavel, no oeste do Paraná. Disponível em: <https://g1.globo.com/pr/oeste-sudoeste/noticia/2019/05/28/homem-pega-blusa-de-moletom-da-irma-e-e-condenado-pela-justica-do-parana-a-devolver-roupa.ghtml>. Acesso em: 31 de julho de 2019.

Nesse sentido, a judicialização dos conflitos interpessoais significa a transferência da solução das controvérsias do cidadão para o Poder Judiciário, cujo tema vem sendo discutido em âmbito nacional, não apenas nas universidades com os operadores do direito, mas também perante a sociedade.

Observa-se que o Poder Judiciário finalizou o ano de 2018 com 78,7 milhões de processos em tramitação, aguardando alguma solução definitiva. Destes, 14,1 milhões, ou seja, 17,9% estavam suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório, aguardando alguma situação jurídica futura, conforme dados do Relatório Justiça em Números 2019, ano base 2018, verificado através do Sistema de Estatísticas do Poder Judiciário (SIESPJ) do Conselho Nacional de Justiça, o que representa o alto grau de litigiosidade no país (CNJ, 2019, p. 79).

O excesso de judicialização no judiciário culmina em morosidade processual afetando todos os indivíduos que buscam uma solução para seus conflitos, por meio da jurisdição estatal. Contudo, as conciliações vêm contribuindo para a redução do acervo processual.

Registre-se, que a tentativa de melhorar o problema da judicialização dos litígios não é recente, temos a exemplo a criação dos Juizados Especiais sob a determinação constitucional, inserto no art. 98, inc. I da Constituição Federal de 1988 que prevê:

A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão:

I - juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau (BRASIL, 2018, p. 37).

O objetivo dos Juizados Especiais consiste em reduzir o formalismo e a lentidão na tramitação dos processos judiciais, considerando as causas de menor complexidade, por meio de um processo orientado pelos critérios ou princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível à conciliação e a transação (BRASIL, 1995).

Sendo assim, foram criados três diplomas a respeito dos Juizados Especiais, sendo o primeiro diploma, a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995 que definiu normas para julgamento de causas de menor complexidade, mediante procedimento

denominado sumaríssimo. O segundo diploma, a Lei nº 10.259, do dia 12 de julho de 2001 que estabeleceu os Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal em obediência ao art. 98, I, § 1º da Lei nº 10.259 (BRASIL, 2001) e o terceiro diploma, a Lei nº 12.153, de 22 de dezembro de 2009 que regulamentou a criação dos Juizados Especiais da Fazenda Pública no âmbito dos Estados, Distrito Federal e Municípios (BRASIL, 2009).

Segundo dispõe Ricardo Rodrigues Gama:

Os Juizados Especiais surgiram com o propósito de desafogar o Judiciário do enorme número de processos e dar acesso à Justiça para a população pobre. Em muitos Estados da federação, os Juizados Especiais não resolveram muita coisa, para não dizer nada. Na verdade, o funcionamento desses Juizados só mostrou que existia e continua a existir muitos brasileiros que não resolvem os seus conflitos na guarida do Judiciário (GAMA, 2002, p. 26).

Extraí-se das palavras do autor, acima mencionado, que o microssistema processual representado pelos Juizados Especiais Cíveis e Criminais (JEC), os Juizados Especiais da Fazenda Pública (JEFP) e os Juizados Especiais Federais (JEF) não conseguiram conferir maior celeridade processual, em virtude da morosidade nas decisões.

De acordo com Joseane Flor (2017), de fato “a morosidade processual constitui um fator negativo para toda a sociedade, não só porque retarda a prestação jurisdicional, mas porque em muitas situações a tutela torna-se ineficaz”. (FLOR, 2017, p. 22).

Dessa forma, a complexidade das relações humanas exige uma nova postura do judiciário para atender essas demandas, de modo a promover de forma efetiva o acesso à ordem jurídica justa. Em face dessa nova realidade, faz-se necessário o estímulo de novos meios adequados para solucionar os conflitos.

A democratização do judiciário trata-se de um tema de extrema relevância para a sociedade, pois a mudança de paradigma sobre a concepção da democracia, tornou o sistema direitos fundamentais individuais e coletivos mais fortes, embora o Estado encontre dificuldade em efetivá-los.

Sendo assim, a democracia não deve ser entendida apenas no seu aspecto político, pois, sobretudo em seu aspecto social constitucional, o que possibilita que o cidadão tenha uma participação mais ativa no Estado.

Por outro lado, a democratização trata-se do comprometimento do sistema com a distribuição igualitária de poder tornando o judiciário mais acessível a todos os cidadãos, principalmente após o avanço no uso dos meios consensuais de solução de conflitos que conforme veremos a seguir possui intrínseca relação com os alicerces da República.

4.3 Vínculo intrínseco entre a conciliação humanista e a democratização do judiciário

A conciliação humanista como metodologia de solução de conflito relaciona-se com o fortalecimento da democratização do judiciário brasileiro à medida que possibilita a transferência da responsabilidade no poder de decisão do Estado-juiz para o cidadão, desjudicializando os conflitos interpessoais de uma forma humanizada e incentivando uma cultura de paz na sociedade.

Dessa forma, os conflitantes passam a decidir livremente as controvérsias, valorizando a suas percepções sobre a contenda e senso de sua justiça, consagrando-se como protagonistas da autonomia de suas próprias vontades.

Conforme o Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa, o termo vontade traduz:

1. Faculdade que tem o ser humano de querer, escolher, livremente praticar ou deixar de praticar certos atos;
2. Força interior que impulsiona o indivíduo a realizar aquilo a que se propôs, a atingir seus fins ou desejos – ânimo, determinação e firmeza;
3. Grande disposição em realizar algo por outrem – empenho, interesse, zelo;
4. Capacidade de escolher, de decidir entre alternativas possíveis – volição;
5. Sentimento de desejo ou aspiração motivado por um apelo físico, fisiológico, psicológico ou moral – querer;
6. Deliberação, determinação, decisão que alguém expressa no intuito de que seja cumprida ou respeitada (HOUAISS, 2010, p. 809).

Diante das inúmeras concepções que o termo vontade traduz, podemos afirmar que a autonomia da vontade das partes pode ser entendida como o dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem uma decisão voluntariamente, sem qualquer pressão ou coercitividade, seja durante ou no final do procedimento conciliatório, podendo interrompê-lo a qualquer momento, conforme prevê o art. 166 do CPC/2015 e no art. 2º, inciso II do ANEXO III da Resolução 125/2010 (CNJ, 2010, p. 15).

Nesse viés, o art. 166, § 4º do Código de Processo Civil prevê a autonomia da vontade das partes na conciliação estabelecendo que: “a mediação e a conciliação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais” (BRASIL, 2015, p. 258).

Esta liberdade de decisão sobre as regras procedimentais representa um grande avanço na nossa legislação processual civil, uma vez que permite aos contendores capazes, a autonomia para convencionarem seus interesses pelo prazo e tempo que ajustarem, inclusive podendo solicitar a suspensão processual.

Sob essa ótica, o conciliador humanista no exercício de sua atividade profissional terá a oportunidade de gerenciar o conflito, a partir de uma legislação mais flexível permitindo que prevaleça à autonomia da vontade das partes em detrimento da rigidez processual.

Verifica-se que, muito embora a lei processual civil tenha definido que o momento ideal para a audiência de conciliação seja após a distribuição da petição inicial e antes da contestação, os conflitantes poderão realizar acordo em qualquer fase processual, razão pela qual o juiz não poderá recusar a homologação dos acordos, exceto se perceber que este acordo é contrário à ordem pública, as leis vigentes ou possui vício insanável.

A previsão legal da autonomia da vontade das partes no diploma processual civil coaduna com o art. 764, parágrafo 3º da Consolidação das Leis do Trabalho, que prevê: é lícito às partes celebrar acordo que ponha termo ao processo, ainda mesmo depois de encerrado o juízo conciliatório (BRASIL, 1943).

Nesse sentido, resta pacificado o entendimento jurisprudencial dos nossos tribunais, *in verbis*:

ACORDO JUDICIAL. HOMOLOGAÇÃO. A, CLT, em seu art. 764, parágrafo 3º, prevê a possibilidade de conciliação em qualquer fase do processo, cabendo aos Juízes e Tribunais do Trabalho, nos termos do § 2º, empregar sempre os seus bons ofícios e persuasão no sentido de uma solução conciliatória dos conflitos. Não se vislumbrando nenhum vício do ato jurídico em si, especialmente na manifestação de vontade das partes, nem, ainda, ofensa à coisa julgada ou a prejuízos manifestos para o empregado, impõem-se a homologação do acordo, extinguindo o processo, com julgamento do mérito, nos termos do art. 487, III, B, do CPC. (TRT – 7 - ED: 00008759320135070001, Relator: Francisco Tarcisio Guedes Lima Verde Junior, Data de Julgamento: 26/10/2017, Data de Publicação: 31/10/2017.

Dessa forma, se não houver acordo no início do processo, nada obsta que os interessados possam fazê-lo posteriormente, inclusive durante a fase de execução.

Nesse sentido, o processo democrático no Poder Judiciário se estabelece quando os cidadãos têm acesso e oportunidade de decidir os seus próprios conflitos, consignando a melhor forma de fazê-lo, com transparência e informação necessária sobre as vantagens e desvantagens para a tomada de decisão consciente.

É interessante pontuar, que se por um lado o cidadão inspira o processo democrático, sob o viés do princípio participativo por meio do diálogo e sendo a figura central na política de tratamento de conflitos, por outro se torna o legítimo destinatário da solução de controvérsias em uma perfeita sinergia.

Com efeito, o respeito a natureza dialógica de ser humano é o que possibilita a sua dignidade e a sua cidadania, sendo estes valores reconhecidos como fundamentos do Estado Democrático de Direito, previstos no art. 1º, inc. II e III da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988).

Observa-se que o constituinte não escolheu incluir o princípio da dignidade da pessoa humana no rol dos direitos fundamentais, mas optou por considerá-la como fundamento da República.

Desta feita, o autor Jorge Miranda estabelece que: “a dignidade da pessoa pressupõe a autonomia vital da pessoa, a sua autodeterminação relativamente ao Estado, às demais entidades públicas e às outras pessoas” (MIRANDA, 1988, p. 167). Portanto, o princípio da dignidade humana é a principal dimensão insculpida no Estado Democrático de Direito prevalente sobre todas as demais normas.

Decorre do reconhecimento internacional da Declaração Universal dos Direitos Humanos, previsto no art. I, que estabelece: “todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade” (DUDH, 1948).

Considerando que a metodologia da conciliação humanista alcança os próprios recursos internos do ser humano com vista a solucionar o conflito pacificamente, podemos afirmar que a metodologia respeita a dignidade da pessoa humana tornando-a assim uma unidade indivisível no direito.

Nesse contexto, percebe-se que a conciliação humanista atribui ao ser humano a capacidade de ter voz e ser escutado, mantendo um vínculo necessário com o processo de democratização do judiciário, considerando a prevalência do direito encontrado pelas próprias partes na solução dos conflitos.

4.4 O direito fundamental de acesso à justiça

A formulação do conceito de acesso à justiça, também conhecido como princípio da inafastabilidade da jurisdição é de difícil elucidação, tendo em vista as inúmeras concepções que vieram a ampliar ou restringir o seu sentido e alcance, principalmente quando estamos diante de valores sociais democráticos.

De acordo com o professor Mauro Cappelletti e Garth da Universidade de Florença, na Itália:

A expressão acesso à justiça serve para determinar duas finalidades básicas no sistema jurídico - o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado que, primeiro deve ser realmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, p. 3).

Dessa forma, torna-se compreensível que o sistema deva fornecer condições básicas para que todos os indivíduos em situação de igualdade possam acessar o judiciário com o objetivo de obter a tutela pretendida, sem discriminação ou discrepâncias de qualquer natureza, em tempo razoável.

Ressalte-se que o acesso à justiça trata-se de um direito do ser humano, sendo reconhecido internacionalmente pela Convenção Europeia de Direitos Humanos de 1950, que estabeleceu em seu artigo 6º, I que todo indivíduo tem o direito à prestação jurisdicional em prazo razoável (ANNONI, 2000, p. 2). Nesse contexto, a demora excessiva na prestação justiça poderia ensejar a condenação dos Estados signatários à indenização dos lesados.

Igual reconhecimento teve a Convenção Americana dos Direitos Humanos, também denominada de Pacto São José da Costa Rica, que em seu art. 8, inciso I, enfatizou: “todo ser humano tem direito a receber dos tribunais nacionais competentes remédio efetivo para os atos que violem os direitos fundamentais que lhe sejam reconhecidos pela constituição ou pela lei” (CADH, 1969).

Atualmente, o acesso à justiça possui duplo *status* no ordenamento jurídico brasileiro, o primeiro constitucional e o segundo processual.

No plano constitucional, o acesso à justiça trata-se de um direito fundamental previsto no art. 5º, inc. XXXV da Constituição da República Federativa do Brasil que preconiza: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça ao direito”. Dessa forma, o normativo constitucional estabelece que todos os indivíduos possam reivindicar os seus direitos nos órgãos judiciais, resolvendo a lide com base na ordem jurídica fundada na democracia (BRASIL, 1988).

No plano processual, o acesso à justiça refere-se a um princípio, conforme previsto no art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 que enfatiza: “não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito”. Observa-se que a norma visa assegurar a proteção judicial de forma efetiva (BRASIL, 2015).

De acordo com Marcus Vinicius:

Ele se traduz no direito de ação em sentido amplo, isto é, o de obter do Poder Judiciário uma resposta aos requerimentos a ele dirigidos. Esse direito é amplo e incondicional: o Judiciário não pode se recusar a examinar e a responder os pedidos que lhe foram formulados. Pode ser que a resposta se limite a informar ao autor que a pretensão não pode ser examinada, porque faltam as condições essenciais para isso. Mas tal informação provirá de um juiz, que terá examinado o processo e apresentado fundamentação adequada para a sua decisão. (GONÇALVES, 2016, p. 117).

Todavia, o judiciário brasileiro passou a enfrentar uma missão desafiadora e ao mesmo tempo preocupante em concretizar a norma fundamental em cada demanda, de forma célere e satisfatória, uma vez que aumentou a complexidade das relações humanas, bem como o número das ações no âmbito judicial.

De acordo com os ensinamentos de Cappelletti:

De fato, o direito ao acesso a justiça tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação. O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p.10-11).

Observa-se que como direito humano e fundamental, o acesso à justiça não pode ser alcançado apenas sob o viés da possibilidade de propositura de uma ação no judiciário, mas também em obter a tutela jurisdicional de forma justa e em tempo razoável.

Nesse sentido, a Emenda Constitucional nº 45 de 2004 inseriu o inciso LXXVII no art. 5º da Constituição Federal de 1988 o princípio da duração razoável do processo, estabelecendo que: “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” (BRASIL, 2004).

Como forma de prover o acesso à justiça aos interessados, o legislador previu no art. 3º, § 3º do Código de Processo Civil de 2015 os meios adequados de solução de conflitos informando que: “a conciliação, a mediação e outros métodos de solução

consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial” (BRASIL, 2015).

Verifica-se, portanto, que a norma infraconstitucional prevê a conciliação como método consensual de solução de conflitos, motivo pelo qual todas as pessoas envolvidas no processo judicial devem incentivá-la.

A conciliação humanista tem a proposta de pacificar os conflitos por meio do diálogo e da construção de uma decisão compartilhada pelos interessados, assim as partes debatem em audiência o problema que gestou o conflito e, se assim desejarem, resolvem a contenda, efetivando o acesso à decisão justiça com um atendimento humanizado durante o procedimento conciliatório.

4.5 A importância do CNJ no incentivo à conciliação

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) foi instituído pela EC. nº 45, em 14 de junho de 2005, no ápice da Reforma do Judiciário, com a incumbência de realizar o controle e transparência da atuação administrativa, financeira e processual dos tribunais, sendo também responsável pelo cumprimento dos deveres funcionais dos juízes (LENZA, 2018, p.939). Dessa forma, trata-se de um órgão de gestão judiciária e planejamento estratégico que tem por missão tornar o Poder Judiciário mais efetivo.

Nota-se que nas últimas décadas ocorreu uma ampliação de suas atribuições com a missão de aperfeiçoar o sistema judicial brasileiro, por meio de dados objetivos e avaliação quantitativa da Gestão Judiciária.

Nesse sentido, o CNJ, diante da necessidade de acompanhar a realidade do judiciário brasileiro, optou pela utilização da estatística com o objetivo de mensurar o grau de litigiosidade nos tribunais brasileiros e traçar metas com a finalidade de reduzir o acervo processual, partindo do pressuposto da análise da coleta de dados, demonstração de indicadores, comparação dos resultados em gráficos.

Com essa avaliação, o judiciário brasileiro tornou-se objeto de estudo do Conselho Nacional de Justiça que busca compreendê-lo, mensurar seus custos e resultados com a finalidade de gerenciá-lo da melhor forma possível, levando em consideração a importância precípua do judiciário na sua função constitucional de julgar os conflitos da sociedade.

Essa necessidade de mensurar quantitativamente o trabalho exercido pelo Poder Judiciário foi denominada de “Justiça em Números” e encontra-se fundamentada no direito de acesso às informações públicas, motivo pelo qual os dados essenciais da pesquisa tornaram-se fonte de conhecimento do público interno e externo, aproximando o cidadão da instituição.

Nesse sentido, o Relatório Justiça em Números, reúne informações a respeito da demanda judicial nos 90 órgãos do Poder Judiciário, incluindo 27 Tribunais da Justiça Estadual, 5 Tribunais Regionais Federais, os 24 Tribunais Regionais do Trabalho, 27 Tribunais Regionais Eleitorais, 3 Tribunais da Justiça Militar estaduais, o Superior Tribunal de Justiça, o Tribunal Superior do Trabalho, o Tribunal Superior Eleitoral e o Superior Tribunal Militar, com exceção do Supremo Tribunal Federal e do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2019, p. 9).

Convém esclarecer, que mesmo com diversos tribunais houve um aumento considerável de processo no judiciário brasileiro, entre as décadas de 1990 e 2000. Contudo, essa demanda não foi acompanhada por um aumento na capacidade de resposta do Poder Judiciário, ocasionando o que ficou conhecido no Brasil como “crise do Judiciário” (SADEK, 2004).

Diante deste cenário, o TRT 13ª Região desenvolveu um trabalho pioneiro que visava à redução processual, com o lançando o Projeto Conciliar em 2015, na gestão do presidente Desembargador Afrânio de Neves Melo, que marcou a sua administração com excelentes resultados, demonstrando que é possível estimular a política do consenso colaborando com a redução processual no país. (TRT 13ª Região, 2011, p.1).

Sendo assim, após assumir a presidência do Tribunal de Justiça do Trabalho, o Desembargador acima mencionado realizou um levantamento acerca dos precatórios vencidos e não pagos pelos municípios do Estado da Paraíba, sendo possível constatar que existiam 1.600 precatórios, encontrando-se a grande maioria vencida, sem pagamento há aproximadamente de 10 anos, cujo valor ultrapassava R\$ 30 milhões de reais. Considerando que dos 223 municípios, cerca de 180 tinham dívidas trabalhistas, o projeto Conciliar negociou o pagamento de R\$ 27.019.069,53, o que correspondia a 94% da dívida total (TRT 13ª, 2011).

Sendo assim, o Conselho Nacional de Justiça visando alterar uma cultura de litigiosidade para uma cultura de pacificação social, no dia 23 de agosto de 2006 institucionalizou o Movimento pela Conciliação como Política de Tratamento de

Conflitos, com o objetivo de atribuir aos profissionais jurídicos, especialmente, juízes, promotores, defensores e procuradores a responsabilidade de incentivar a conciliação como meio adequado de solucionar os conflitos no momento em que as partes buscam o judiciário priorizando as demandas de primeiro grau (CNJ, 2006).

Dessa forma, verificando que cada tribunal realizava a conciliação de uma forma diferente, então decidiu instituir uma Política Nacional de Tratamento de Conflitos, por meio da Resolução 125/2010.

A medida de institucionalizar uma política do consenso visa uniformizar a conciliação em todo o país, prevendo o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) que é um órgão gestor do programa e também os Centros Judiciários de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (CEJUSC) responsável pela realização das audiências (CNJ, 2010).

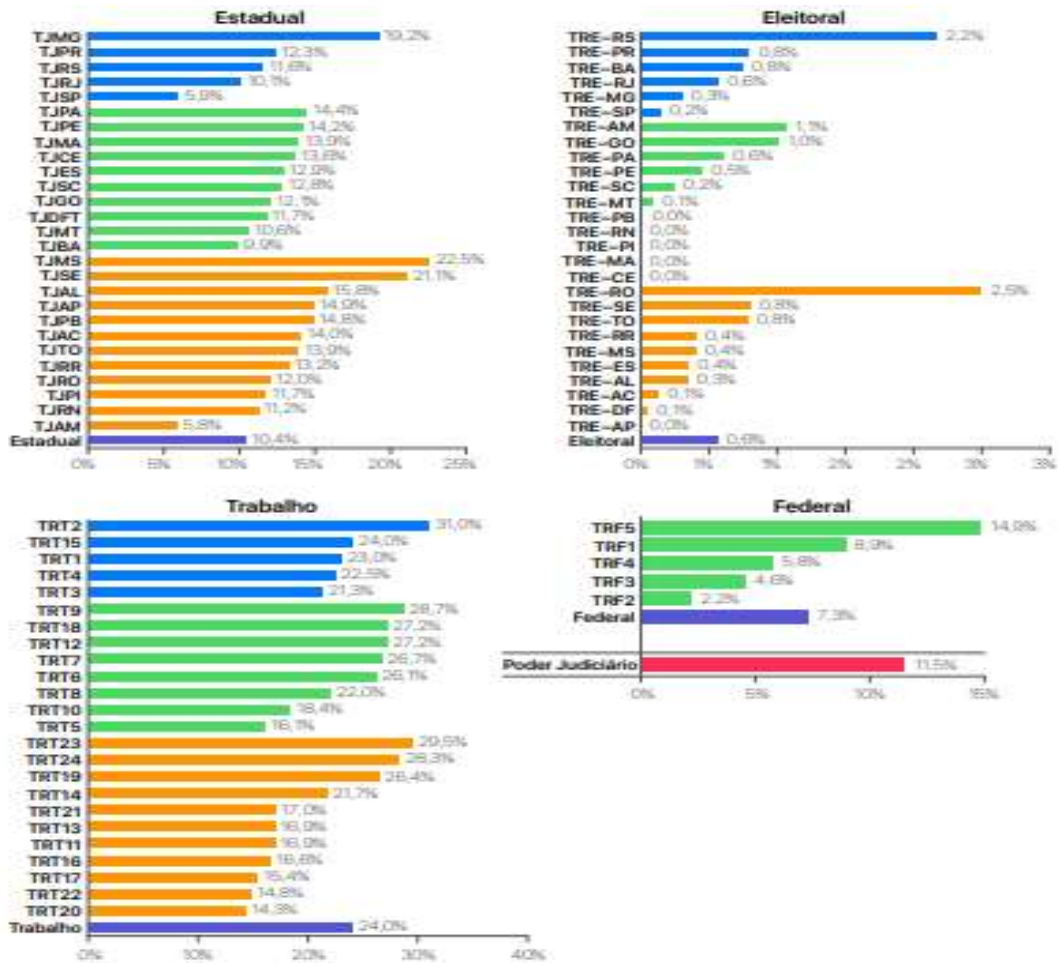
A finalidade da institucionalização do Movimento pela Conciliação consubstanciou-se em maior rapidez na solução dos conflitos, redução do acervo processual e na economia com os custos dos processos, o que potencializou a atuação dos juízes à apreciação dos casos mais complexos.

Verifica-se que a política do consenso é recente e já demonstra um crescimento expressivo garantindo o acesso à ordem jurídica com ganhos imensuráveis para toda sociedade.

De acordo com os dados do Sistema de Estatística Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça referente às conciliações realizadas em 2018, percebe-se uma redução processual, por meio da conciliação.

Nesse contexto, a Justiça Trabalhista responsável pela conciliação e julgamento das ações judiciais entre trabalhadores e empregadores e outras controvérsias decorrentes da relação de trabalho, bem como as demandas que tenham origem no cumprimento de suas próprias sentenças, inclusive as coletivas é a que mais realiza conciliações, apresentou o percentual de 31,1% em acordos, ao passo que a Justiça Eleitoral trata-se do tribunal que apresenta o menor índice com apenas 2% (CNJ, 2019).

Figura 3: Índice da conciliação, por tribunal.--



Fonte: Relatório da Justiça em Números do CNJ, 2019, ano base 2018.

Observa-se que, embora a primeira ideia do movimento seja de economia para o cidadão, convém esclarecer que o resultado com a pacificação social vai muito além de números, uma vez que bem conduzido por uma equipe qualificada pode levar a transformação e construção positiva do conflito e consequentemente promover a satisfação das partes.

Nessa perspectiva, passou-se a reconhecer os meios consensuais de solução de conflitos como a *prima ratio*, ou seja, a solução primordial para a maioria dos conflitos que chega ao judiciário brasileiro.

Nesse contexto, refletindo sobre a importância do Conselho Nacional de Justiça, torna-se inegável a sua contribuição para a conciliação, a partir da Resolução 125/2010.

É importante acrescentar que os Centros de Conciliações precisam de supervisores preparados, conciliadores estimulados e principalmente que os conflitantes tenham um tratamento humanizado.

Diante do exposto, o Conselho Nacional de Justiça tem uma importante missão de estimular a conciliação humanista como metodologia de solução de conflitos valorizando o ser humano no âmbito do judiciário, com a facilitação do acesso à justiça e a satisfação dos jurisdicionados.

4.6 Proposta de um novo microssistema processual em MASC

Vê-se que há necessidade de um novo microssistema processual em meios adequados de solução de conflitos, porque a legislação pertinente à conciliação encontra-se esparsada dificultando a sua consulta e a sua compreensão.

De modo que um microssistema processual em meios adequados de solução de conflitos facilitaria o conhecimento das normas consensuais pelo operador de direito, bem como para o cidadão que terá em suas mãos o destino de decisão, sendo esta autodeterminação prevalecente no ordenamento jurídico.

Como é sabido, o sistema jurídico é um complexo de normas que visa construir estabilidade e ordem na sociedade (BOBBIO, 2008), porém não significa afirmar que se trata de um sistema fechado e rígido, principalmente após a adoção do diálogo das fontes (MARQUES, 2004) e das cláusulas gerais no ordenamento jurídico brasileiro que conferem aos juízes a possibilidade de decidirem sobre os conflitos econômicos e sociais, de modo a preencher lacunas ou complementar o entendimento de determinado princípio.

É notório que durante décadas cultiva-se a ideia de que o juiz deveria interpretar a literalidade da lei. Contudo, com o passar do tempo e a complexidade das relações a utilização desta expressão tornou-se inadequada, pois é inviável que a legislação normatize todas as relações jurídicas, sendo impertinente cercear a construção de decisões que visam atender as especificidades do caso concreto.

Nesse contexto, observamos uma evolução da decisão jurídica contemporânea, admitindo margem de interpretação para o julgador solucionar os conflitos com base nos princípios e nas normas jurídicas previstas no ordenamento jurídico brasileiro, levando em consideração a função do Estado Democrático de Direitos.

Todavia, deve-se ponderar a inexistência de sistema jurídico que seja fundamentado exclusivamente em cláusulas abertas, o que resultaria em insegurança jurídica. Porém negá-las como complemento no sistema jurídico consiste em um grave retrocesso para a atividade jurisdicional, visto que o juiz não pode se eximir de julgar, de acordo com o art. 140 do CPC/2015.

A evolução do dinamismo das relações sociais também possibilitou uma transformação na sistematização das normas, princípios e regras. O processo de codificação das leis no direito brasileiro teve como principal objetivo facilitar o conhecimento da lei para a sociedade a observância da norma jurídica para toda coletividade.

Inicialmente, a principal preocupação da codificação residia na dicotomia entre o direito público e direito privado, apesar de sua relevância, atualmente não é mais capaz de acompanhar as novas demandas sociais fazendo surgir os microssistemas. Observa-se que o sistema jurídico mantém surpreendente interação com os microssistemas que surgem não como cláusula aberta, mas como conjunto de normas para atender a especificidade de determinados assuntos.

Sob esse viés demonstraremos a importância de um novo microssistema para atender os meios consensuais de solução de conflitos que se consubstanciam em uma realidade nos tribunais brasileiros.

Sob essa ótica, encontramos no ápice do sistema jurídico, a Constituição Federal de 1988, compondose de valores essenciais para a sociedade e ao seu redor visualizamos a presença dos códigos e microssistemas. Se fosse compará-lo pode fazê-lo com o sistema solar, onde o sol é a Lei Maior e os corpos celestes seriam os microssistemas jurídicos na mais perfeita sintonia.

Percebe-se que a instituição de microssistemas no sistema jurídico trata-se de uma tendência contemporânea com vista à proteção específica e aprofundamento de determinado instituto contribuindo com os juízes, defensores públicos, membros do Ministério Público e também com o conhecimento do cidadão que tem em suas mãos a possibilidade da decisão mudar o seu próprio destino.

Dessa forma, torna-se imprescindível para um microssistema a presença de determinadas características, a exemplo, deve possuir diretrizes e princípios próprios, objeto, práticas específicas que amparam as relações jurídicas frequentes, elementos que garantam uma identidade própria.

Os métodos consensuais de solução de conflitos possuem todos os requisitos necessários a ensejar um novo microsistema processual, pois as suas diretrizes estão pautadas na pacificação social, na construção de sociedade mais justa, humana e dialógica e na valorização do ser humano.

É importante esclarecer, que os meios consensuais também possuem princípios que lhes são peculiares, não se confundindo com nenhum outro ramo jurídico, considerando encontram-se previstos no Código de Processo civil e na Resolução 125/2010.

De acordo com a nova legislação processual em seu art. 166:

A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada. (BRASIL, 2019, p. 40).

Os princípios da conciliação são fundamentais, pois norteiam os conciliadores judiciais no exercício de sua atividade profissional, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas à pacificação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, conforme o Código de Ética dos Conciliadores e Mediadores Judiciais previstos no art. 2º do Anexo III da Resolução 125/2010.

Os meios consensuais de solução de conflitos, especialmente a conciliação possui como objeto definido no ordenamento jurídico os direitos disponíveis que são passíveis de negociação.

Observa-se que a conciliação abrange um conjunto de práticas que lhe individualiza enquanto microsistema jurídico, sendo adotado o empoderamento das partes, etapas do procedimento conciliatório que amparam as relações jurídicas frequentes distinguindo-se das demais audiências do processo judicial.

Ademais, o processo conciliatório humanista possui elementos que valorizam o ser humano em todos os seus aspectos, entre eles, a autenticidade, empatia e consideração positiva incondicional que são considerados elementos fundamentais, portanto, garantindo-lhe identidade própria viabilizando um novo microsistema processual com normas objetivas, claras e que garantam maior segurança jurídica nos acordos judiciais fortalecendo a democracia e autonomia da vontade das partes.

Nesse sentido, vê-se a possibilidade jurídica de um novo microsistema em meios consensuais de solução de conflitos que coaduna com a política do consenso estimulando à paz na sociedade.

4.7 A contribuição da conciliação humanista no direito de paz

Historicamente, o objetivo de garantir a paz no mundo fez-se presente na Declaração Universal dos Direitos do Homem de 1948, partindo-se da premissa que o desrespeito pelos direitos do homem resultaria em atos bárbaros que ultrajariam a consciência da humanidade (DUDH, 1948, p.1).

No entanto, observa-se que durante décadas, o direito a paz na humanidade permaneceu esquecido, mesmo após a classificação do jurista tcheco-francês Karel Vasak que estruturou os direitos humanos em gerações, ora denominados pela doutrina de dimensões, levando em consideração a liberdade, igualdade e fraternidade, segundo o qual estabeleceu a paz como um direito de terceira geração (BONAVIDES, 2008, p. 2).

Ocorre que, o jurista Paulo Bonavides percebendo a importância de enfatizar o direito a paz na humanidade, propôs a trasladação da terceira para a quinta geração de direitos fundamentais, estabelecendo uma integração com a compreensão de democracia (BONAVIDES, 2008).

De acordo com a classificação dos direitos fundamentais em dimensões do direito, conforme Paulo Bonavides *apud* Pedro Lenza, a primeira dimensão indica a passagem do Estado autoritário para um Estado de Direito e, nesse sentido, diz respeito às liberdades individuais, ou seja, os direitos civis e políticos (LENZA, 2019, p.1760).

Observa-se que a segunda dimensão eclode em virtude das péssimas condições de trabalho na Revolução Industrial europeia, sendo evidenciadas as perspectivas dos direitos sociais, culturais e econômicos (LENZA, 2019, p.1760).

A terceira dimensão é marcada pelas alterações da sociedade com o crescente desenvolvimento tecnológico e científico, direito ao desenvolvimento, meio ambiente, propriedade sobre patrimônio comum da humanidade e direito de comunicação (LENZA, 2019, p. 1761).

No tocante, a quarta dimensão diz respeito à globalização dos direitos fundamentais, destacando-se os direitos a democracia, informação e pluralismo (LENZA, 2019, p. 1762).

Por seu turno, a quinta dimensão relaciona-se **ao direito a paz**, axioma democracia participativa, ou, ainda, supremo direito da humanidade (BONAVIDES, 2008, p. 2).

Percebemos que o direito de paz teve grande relevância do ponto de vista jurídico no século XXI, pois passou a ser tratada em dimensão autônoma com o objetivo de enaltecer o respeito ao próximo e a tolerância (BONAVIDES, 2008).

A garantia de uma cultura de paz na humanidade pressupõe a sua efetividade, nesse contexto, relaciona-se com a possibilidade de solucionar os conflitos de forma pacífica e justa, apesar do conflito ser inerente ao ser humano.

Numa visão inovadora, a conciliação humanista vem contribuindo de forma significativa para o estímulo do diálogo, a tolerância, o respeito mútuo, bem como para a compreensão e aceitação do outro, pautando-se nos valores democráticos constitucionais com o objetivo precípua de estimular o diálogo e pacificar os conflitos interpessoais.

Diante deste contexto, o direito de paz não deve permanecer apenas no discurso teórico, ou seja, no campo das ideias. Com efeito, devemos procurar possíveis soluções que viabilize o direito constitucional de paz em toda sua plenitude, considerando que a conciliação humanista sob o viés de sua aplicação prática trata-se de um fenômeno que possibilita a democratização de maneira satisfatória e eficaz, observando que esta metodologia consagra o direito de paz na sociedade pós-moderna.

CONCLUSÃO

Na presente pesquisa foi possível observar que o conflito sempre esteve presente na história da humanidade, mas atualmente vem assumindo características marcadas pelo processo de globalização e pela crise que contemplam irreversíveis transformações sociais, culturais e tecnológicas, afetando a dinâmica das relações humanas, tornando-as complexas.

Nesse contexto, o conflito trata-se de um desentendimento que expõe comportamento, objetivo e interesse oposto, podendo ser percebido de forma destrutiva, construtiva ou necessária, a partir das perspectivas dos envolvidos, mas verifica-se que uma vez que o conflito não é solucionado pode também interferir no estado de saúde emocional, social e psíquico, ou seja, ingerindo-se no próprio estado de normalidade do organismo humano, provocando diversos malefícios.

A conciliação humanista, objeto desta pesquisa, idealizada pela professora Nayara Queiroz Mota de Sousa, Juíza do TRT da 13ª Região, titular da 3ª Vara do Trabalho em Campina Grande, na Paraíba, apresentou-se como uma metodologia de resolução de conflitos que objetiva não apenas reduzir as demandas judicializadas, mas proporcionar aos conflitantes um atendimento humanizado em um local diferenciado criado especialmente para esta finalidade.

Observou-se que a metodologia humanista destaca a valorização do “ser humano”, o respeito ao próximo, de forma independente e autônoma, livre de qualquer interferência que possa comprometer ou interferir na autonomia da decisão das partes, diminuindo as tensões existentes na contenda.

Vimos que os conciliadores humanistas se revelaram como profissionais de extrema importância, aptos a desenvolverem competências necessárias para escutar, compreender, dialogar e colaborar de forma autêntica, empática e respeitosa, evitando falas mecanizadas e pré-julgamentos no procedimento conciliatório humanizado.

Dessa forma, observou-se que na conciliação humanista, o conflito passou a ser percebido no aspecto construtivo, sendo compreendido como uma oportunidade de mudança e de transformação nas relações interpessoais.

Percebeu-se que o processo de democratização do judiciário surgiu com a nova ordem constitucional, em que se refletiu sobre a importância do acesso à justiça e a concretização das normas fundamentais previstas na Constituição da

República Federativa do Brasil, podendo ser compreendida com a aplicação da metodologia da conciliação humanista, uma vez que concretiza a aproximação do cidadão com o judiciário.

Dessa maneira, observou-se uma mudança de paradigma a partir da criação da conciliação humanista, em virtude da ruptura de um judiciário que visualizava apenas o processo e/ou papel em detrimento do jurisdicionado, e atualmente procura-se olhar para o ser humano como um todo, através de um atendimento mais humanizado.

Ao responder as indagações no início deste estudo, constatou-se que há uma intrínseca relação da metodologia humanista com a dignidade da pessoa humana, tornando-as uma unidade indivisível, tendo em vista possibilitar aos conflitantes a decisão sobre seus próprios conflitos em consonância com sua consciência e autonomia de vontade, respeitando suas percepções sobre a contenda, democratizando o judiciário brasileiro.

Com efeito, considerando que a dignidade da pessoa humana é um valor reconhecido como fundamento do Estado Democrático de Direito, previstos no art. 1º, inc. III da Constituição Federal de 1988, a conciliação humanista revela-se como metodologia de cumprimento do referido princípio, também fundamento da República expressamente presente na Constituição Cidadã.

Observou-se no presente estudo que a pesquisadora além de responder os questionamentos formulados no início deste trabalho, também propôs um novo microsistema processual em meios consensuais de solução de conflitos que permitisse uma reunião das normas e valores consensuais para melhor compreensão dos profissionais do direito e também para o jurisdicionado.

Por fim, constatou-se que a cultura de paz na humanidade pressupõe a sua efetividade. Nesse contexto, vimos que o direito de paz não deve permanecer apenas no discurso teórico, ou seja, no campo das ideias, pois relaciona-se com a possibilidade de solucionar os conflitos de forma pacífica e justa, embora o conflito seja inerente ao ser humano.

Nessa perspectiva, a conciliação humanista como metodologia de solução de conflitos mostrou-se como um relevante fenômeno de fortalecimento da democratização do judiciário brasileiro, uma vez que possibilitou uma maior participação do cidadão, por meio do diálogo, no tratamento dos conflitos de maneira satisfatória e eficaz, consagrando o direito de paz na sociedade pós-moderna.

REFERÊNCIAS

ANNONI, Danielle. **Acesso à justiça e direitos humanos**: a Emenda Constitucional 45/2004 e a garantia de razoável duração do processo. Disponível em: <<http://revistaeletronicardfd.unibrasil.com.br>>. Acesso em: 02 de fevereiro de 2019.

ARAÚJO, Aline de Farias. Revista da Escola Superior da Magistratura do Trabalhista da Paraíba. **A necessária repressão da justiça do Trabalho aos casos de dumping social**. João Pessoa, ano 4, out. 2011.

ARON, Raymond. Karl Marx. In: ARON, Raymond (Ed.). **As etapas do pensamento sociológico**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS SEVIDORES DA JUSTIÇA DO TRABALHO (ANAJUSTRA). **Conciliação facilita decisões judiciais**. Disponível em: <<https://www.anajustra.org.br/noticia/8994/19/Conciliacao-humanista-facilita-decisoes-judiciais>>. Acesso em: 15 de março de 2019.

BAHIA, Flávia. **Direito Constitucional**. Recife: Armador, 2017.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização**: as consequências humanas. Rio de Janeiro: Jorge Zahar: Rio de Janeiro, 1999.

BAUMAN, Zygmunt. **Tempos líquidos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar: Rio de Janeiro, 2007.

BERG, Ernest Artur. **Administração de conflitos**: abordagens práticas para o dia a dia. Curitiba: Juruá, 2012.

BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia**: uma defesa das regras do jogo, Tradução de Marco Aurélio Nogueira. Rio de Janeiro: paz e terra, 1986.

BOBBIO, Norberto. **Teoria da Norma Jurídica**. Tradução de Marco Aurélio Nogueira São Paulo: Edipro, 2008.

BOEMER, M. R. **Empatia**: proposta de abordagem fenomenológica. Rev. Esc. Enf, USP, São Paulo, v. 5, n.1, p. 23-29, 1984.

BONAVIDES, Paulo. A quinta geração de direitos fundamentais. *Revista Brasileira De Direitos Fundamentais & Justiça*, 2008. Disponível em: <<https://doi.org/10.30899/dfj.v2i3.534>>. Acesso em: 05 de setembro de 2019.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de Direito Constitucional**. 22 ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2008.

BRANCO, Patrícia. **Os tribunais como espaços de reconhecimento, funcionalidade e de acesso à justiça**. Vida Econômica:Porto, 2015.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**, 6ª ed. Brasília/DF:CNJ, 2016. Disponível em: <www.cnj.jus.br>. Acesso em: 17 de abril de 2019.

BRASIL. Presidência da República. **Código de Processo Civil**. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 06 de agosto de 2019.

BRASIL. Presidência da República. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 07 de julho de 2019.

BRASIL. Presidência da República. **Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais**. Lei nº 9.099, de 26 de dezembro de 1995. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9099.htm. Acesso em: 07 de julho de 2019.

BRASIL. Presidência da República. **Leis dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal**. Lei nº 10.259, de 12 de julho de 2001. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10259.htm. Acesso em: 07 de julho de 2019.

BRASIL. Presidência da República. **Lei dos Juizados Especiais da Fazenda Pública no âmbito dos Estados, do Distrito Federal, dos Territórios e dos Municípios**. Lei nº 12.153, de 22 de dezembro de 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/l12153.htm>. Acesso em: 07 de julho de 2019.

BRASIL. Presidência da República. Constituição (1988). Emenda Constitucional n. 45, de 30 de novembro de 2004. Altera dispositivos de diversos artigos da Constituição Federal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc45.htm>. Acesso em: 05 de maio de 2019.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO. ED: 00008759320135070001, Acordo Judicial Homologação. Relator: Francisco Tarcisio Guedes Lima Verde Junior, Data de Julgamento: 26/10/2017, Data de Publicação: 31/10/2017.

BURBRIDGE, Marc; BURBRIDGE, Anna. **Gestão de conflitos**: desafios do mundo corporativo. São Paulo: Saraiva, 2012.

CAMPOS, Luís; CANAVEZES, Sara. **Introdução à Globalização**. Disponível em: <https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/2468/1/Introdu%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A0%20Globaliza%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 08 de fevereiro de 2019.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à Justiça**. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 2002.

CARMO, Paulo Sérgio. **A ideologia do trabalho**. Ed. Moderna: São Paulo, 2005.

CARNELUTTI, Francesco. **Instituições de Processo Civil**. Tradução de Adrián Soreto de Witt Batista. Campinas: Servanda, 2000.

CASTILHO, Ricardo. **Filosofia geral e jurídica**. São Paulo: Saraiva, 2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em Números 2018: ano-base 2017/Conselho Nacional de Justiça. Brasília: CNJ, 2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução 125, de 29 de novembro de 2010. Política Judiciária Nacional de Tratamento de Conflitos de interesse no âmbito do Poder Judiciário. Disponível em:
<https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_125_29112010_03042019145135.pdf>
Acesso em: 03 de set. de 2019.

DEUTSCH, Morton. **The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes**. New Haven and London, 1973: Yale University Press.

DIDIER JR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil**: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. Salvador: jusPodivm, 2018.

FABRIZ, Daurly Cesar; TEIXEIRA, Marcelo Tomolei. A crise do Estado do bem-estar social na perspectiva de Jürgen Habermas. Título original: Il futuro dela democrazia. Revista Direito e Liberdade – RDL – ESMARN. Rev. ampl. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

FLOR, Joseane dos Santos. **Métodos Consensuais de Solução de Conflitos no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba**, Universidade Estadual da Paraíba, 2017.

GAMA, Ricardo Rodrigues. **Efetividade do Processo Civil**. Campinas: Bookseller, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GLOBO. **Um homem foi condenado pela Justiça a devolver uma blusa de moletom para a própria irmã**. Disponível em: <https://g1.globo.com/pr/oeste-sudoeste/noticia/2019/05/28/homem-pega-blusa-de-moletom-da-irma-e-e-condenado-pela-justica-do-parana-a-devolver-roupa.ghtml>. Acesso em: 31 de julho de 2019.

GOMES, José Jairo. **Direito eleitoral**. São Paulo:Atlas, 2018.

HABERMAS, Jürgen . **Direito e democracia entre facticidade e validade**. 2. ed. Tradução Flávio Bento Siebeneichler. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

HOUAISS, Antônio. Dicionário da Língua Portuguesa. Termo vontade. Disponível em: <http://houais.uol.com.br>. Acesso em: 05/08/2019.

HOLANDA, Adriano Furtado. **Fenomenologia e humanismo reflexões Necessárias**. Ed. Juruá: Curitiba, 2014.

HOUAISS, A. et al. **Dicionário Houaiss de língua portuguesa**: com a nova ortografia da língua portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019.

INSTITUTO INOVARE. **Premiando as boas práticas: as inscrições são avaliadas pela Comissão Julgadora com base nos seguintes critérios**. Disponível em: <<https://www.premioinnovare.com.br/sobre>>. Acesso em 23 de junho de 2019.

MARX, Karl. Trabalho Assalariado e Capital. São Paulo, Global, 1987.

LEITE, Carlos Bezerra. **Curso de direito processual do trabalho**. São Paulo: LTr, 2019.

LENZA, Pedro. **Direito Constitucional esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 2019.

LIMA, Daniela, de. Furb Revista Jurídica. **A ditadura militar, a redemocratização e a democracia representativa no Brasil**, v. 16, nº. 31, p. 75 - 92, jan./jul. 2012.

MARCONI, et al. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1986.

MARQUES, Cláudia Lima. et. al. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2009.

MELO, Anaína Clara de. **A pesquisa Jurídica para o Desenvolvimento Sustentável**. João Pessoa: Ideia, 2013.

MIRANDA, Jorge. **Manual de Direito Constitucional**. Coimbra: Coimbra, 1988.

MONTESQUIEU, C. D. S. **O Espírito das Leis**. Tradução de Cristina Murachco. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

MOORE, Christopher W. **O Processo de Mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. Trad. Magda França Lopes. 2. Ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

NALINI, José Renato; SILVA, Marcelo Gonçalves. **A Humanização do Judiciário Brasileiro pela aplicação prática da ética e justiça ao caso concreto**. Revista Thesis Juris – RTJ, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 199-233, jul./dez. 2018.

NETO, Antônio Cabral. **Democracia**: novas e velhas controvérsias. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-294X1997000200005>. Acesso em: 02 de julho de 2019.

NUNES JÚNIOR, Flávio Martins Alves. **Curso de Direito Constitucional**. São Paulo: Saraiva, 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Declaração Universal dos Direitos Humanos, em 10 de dezembro de 1948. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/direitoshumanos/declaracao/>>. Acesso em: 10 de agosto de 2019.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. OPAS/OMS: **apoia governos no objetivo de fortalecer e promover a saúde à população**. Disponível em: <https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=5263:opas-oms-apoia-governos-no-objetivo-de-fortalecer-e-promover-a-saude-mental-da-populacao&Itemid=839>. Acesso em: 19 de julho de 2019.

PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **A nova face do trabalho e a globalização**. Revista Nacional de Direito do Trabalho, v. 58, São Paulo: Nacional Direito, ano 6, p. 57-62, fev 2003.

PARDO, David Wilson de Abreu; NASCIMENTO, Elimar Pinheiro. Revista Direito Gv. **A moralidade do conflito na teoria Social**: elementos para uma normativa na investigação sociológica. São Paulo, 2015.

PERETTI, André de. **Pensées et verité de Carl Rogers**. Toulouse: Edouard Privat, 1974.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**: tradução técnica Reynaldo Marcondes, São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROGER, Carl et al. **Tornar-se pessoa**. Tradução: Cláudia Berliner. São Paulo: Martins Fontes: São Paulo, 2009.

ROGERS, Carl. **Um jeito de Ser**. Tradução Maria Cristina Machado Kupfer, Heloísa Lebrão, Yone Souza Patto: revisão de tradução Maria Helena Souza de Patto. São Paulo: E.P.U, 1980.

ROUSSEAU, Jean Jacques. **Do contrato social**. Tradução: Rolando Roque da Silva. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. *E-book*.

SADEK, Maria; OLIVEIRA, Fabiana. **Estudos, pesquisas e dados em Justiça**. In: OLIVEIRA, Fabiana (org.) Justiça em foco. Estudos empíricos. FGV: Rio de Janeiro, 2012.

SATHLER, Ana Cristina. **Mediação de conflitos e negociação**. São Paulo: SENAC, 2018.

SOUSA, Nayara Queiroz Mota de. **Conciliação humanista**: uma proposta de metodologia de resolução de conflitos. Campina Grande: EDUEPB, 2017.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4ed. ver. Atual e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO. **TRT adota conciliação humanista e cria Núcleo.** Disponível em: <https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/2012/05/trt-adota-conciliaaassapso-humanista-e-cria-naocleo>. Acesso em: 22 de novembro de 2018.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO.
Resolução administrativa 11

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas.** São Paulo: Método, 2008.

WATANABE, Kazuo. Política de Tratamento de Conflitos do Poder Judiciário Nacional dos conflitos de interesses in PELLUZO, Min. Antônio Cezar e RICHIA, Morgana de Almeida (Coord.). Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional, Rio de Janeiro: Forense, 2011. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf>. Acesso em: 10 de ago de 2019.

YARN, Douglas E. **Dictionary of Conflict Resolution.** São Francisco: Jossey-Bass, 1999. *E-book*.

ANEXO A – PROJETO DA CONCILIAÇÃO HUMANISTA

Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Região

1. Apresentação:

- a) Identificação do Órgão: Tribunal Regional do Trabalho — 13º Região
- b) e-mail para contato: nuconDtrt13.jus.br
- c) Nome do Trabalho: Núcleo de Conciliação Humanista — Uma medida de acesso à justiça.
- d) Tema Escolhido: Gestão do Processo Administrativo e Judicial
- e) Nome do Responsável: Nayara Queiróz Mota de Sousa (Juíza do Trabalho) e servidores.

2. Delimitação da Ação:

A Justiça do Trabalho da Paraíba implantou o Núcleo de Conciliação Humanista-NUCON, como medida de ampliar o acesso à Justiça. O NUCON foi instalado em um espaço físico humanizado, especialmente ambientado para atender aos jurisdicionados, sem hostilidade, formalidade e com acolhimento. Os servidores e magistrados foram previamente capacitados com a abordagem teórica sobre a conciliação humanista. A prática traz resultados positivos para a proposta conciliatória e amplia o acesso à Justiça, na medida em que favorece o diálogo, o bem-estar das partes e advogados e aproxima o Poder Judiciário da sociedade, conforme demonstram os registros escritos de partes, advogados e membro do Ministério Público do Trabalho, que demonstram a satisfação com o atendimento da Justiça do Trabalho da Paraíba pela equipe do NUCON.

3. Objetivo e Metas:

Aplicar a metodologia da conciliação humanista para resolução dos conflitos e humanizar o ambiente do Poder Judiciário, como medida de acesso à Justiça e a consequente aproximação com a sociedade.

Qualificar a tentativa conciliatória através da prática da conciliação humanista, minimizando a formalidade na comunicação e a hostilidade nos fóruns.

Aproximar o Poder Judiciário trabalhista da sociedade e humanizar o atendimento ao jurisdicionado pelos magistrados e servidores.

4. Desenvolvimento:

A conciliação judicial vem sendo estimulada como um caminho para a concretização do acesso à justiça, por reduzir os custos dos processos e por trazer soluções mais rápidas e mais eficientes para os conflitos de interesse. No entanto, é necessário qualificar o magistrado para atuar como conciliador, capacitando-o como facilitador

do diálogo entre os litigantes, minimizar as formalidades dos fóruns e promover uma humanização no atendimento aos jurisdicionados. A conciliação como medida de acesso à justiça precisa ser resultado da vontade das próprias partes, trazer satisfação pessoal aos litigantes e possibilitar a restauração do relacionamento pós-conflito.

Objetivando colaborar com a terceira onda de reforma do sistema jurídico através do aprimoramento das instituições, pessoas e procedimentos, foi instalado na Justiça do Trabalho da Paraíba o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução dos Conflitos- NUCON- com a metodologia da conciliação humanista, que habilita o magistrado como facilitador do diálogo, através da adoção da prática da Abordagem Centrada na Pessoa do Psicólogo e Pesquisador Carl Ranson Rogers.

A iniciativa é resultado de dissertação de mestrado apresentada pela Juíza Nayara Queiroz Mota de Sousa, como conclusão do curso de Mestrado em Direito promovido pela Universidade Católica de Pernambuco no ano de 2010, que exerce a função de coordenadora do NUCON.

A conciliação humanista vem sendo adotada como método de solução dos conflitos trabalhistas no Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução dos Conflitos- NUCON desde a criação do setor pelo TRT 13º Região, por meio da Resolução Administrativa 112/2011 e instalado em 30 de janeiro de 2012.

O NUCON possui jurisdição em todo o Regional e realiza audiências conciliatórias em todas as fases processuais. Estabelece a referida Resolução Administrativa que serão designadas audiências conciliatórias preliminares, antes da audiência inaugural, no Núcleo de Conciliação, espaço humanizado e com servidores e magistrados habilitados com os conhecimentos da conciliação humanista. Prevê, ainda, a mesma norma, que o Juiz Corregedor a pedido das partes ou dos magistrados poderá determinar a reunião de ações judiciais contra o mesmo empregador e em fase executória para tentativa conciliatória no NUCON.

A partir da instalação do espaço físico, em 14 de maio de 2012, o Juiz Corregedor, atendendo a pedido das partes, editou 9 Atos Administrativos para reunião de reclamações trabalhistas no NUCON, o que gerou uma demanda de 868 processos para tentativa conciliatória até os dias atuais.

Após o recebimento das ações judiciais, os servidores do NUCON providenciam a atualização dos cálculos de cada demanda, pauta as audiências conciliatórias com intervalos de 30 minutos e efetivam a notificação das partes.

As audiências acontecem em um espaço físico humanizado, com paredes verdes, obras de arte, flores, mensagens de estímulo à conciliação e em uma mesa redonda, sem diferenciação das cadeiras de magistrados, partes e advogados.

Os jurisdicionados são recebidos pelos servidores capacitados com a conciliação humanista, que promovem um diálogo prévio para possibilitar a redução da animosidade e da tensão.

A audiência conciliatória acontece com descontração, se permite a fala e se disponibiliza a escuta ativa. Após o relaxamento necessário para o diálogo, o magistrado conciliador intervém, analisa os termos da demanda e escuta as propostas das partes, intermediando os ajustes para o acordo. Lavrado o termo, com ou sem acordo, a reclamação trabalhista retorna para a Vara de origem para o cumprimento da conciliação ou para o prosseguimento do feito.

A inovação trazida pelo NUCON se concretiza na prática da conciliação humanista, que acontece em um espaço físico humanizado e através do diálogo das partes. O tempo e o ambiente são disponíveis para a tentativa conciliatória, diferente do que acontece em uma pauta de audiência tradicional. Apropriando-se dos conhecimentos da Psicologia humanista, as audiências de acordo no Núcleo de Conciliação do TRT 13º Região vêm sendo realizadas através da conciliação humanista, como um caminho para que os termos ajustados no acordo sejam objeto de ato volitivo das partes e resultado de escolhas mais conscientes e responsáveis.

O Núcleo de Conciliação — NUCON foi criado com uma ambientação diferenciada, com obras de artes nas paredes, especialmente idealizadas e preparadas para amenizar as tensões e acalmar os ânimos.

Nas paredes foram colocadas cores verdes, além de ter sido criada uma logomarca específica e apropriada com figuras de pessoas sem rostos, abraçadas e acolhidas umas as outras, onde não é possível identificar magistrado, advogados e partes.

Foram executados trabalhos manuais de pintura, contendo o convite para a humanização no Poder Judiciário, que vem atraindo à atenção das partes e dos advogados.

Os servidores participaram de curso de formação com psicólogos humanistas, para conhecerem e assimilarem a proposta de acolhimento e para efetivarem um bom atendimento aos conflitantes, conforme proposta da conciliação humanista.

No intervalo da instalação do Núcleo de Conciliação até os dias atuais foram realizadas reuniões e palestras de sensibilização para à solução dos conflitos através do acordo, assim como vem sendo realizadas conversas prévias com advogados e partes que aguardam atendimento pela magistrada e pelos próprios servidores.

O espaço físico e os recursos humanos promovem um acolhimento às partes e advogados, que relatam o bem-estar sentido no ambiente e a propensão para a conciliação somente com a receptividade no local.

As propostas de acordo realizadas com a presença das partes tem atingido um alto índice de aceitação e satisfação, sendo bastante transcrever depoimentos escritos e relatos de partes, advogados e membro do Ministério Público do Trabalho, arquivados no Núcleo de Conciliação e publicados em jornal local, bem como na ouvidoria do TRT 13, anexo 1.

A conciliação humanista adota a Abordagem Centrada na Pessoa, sistematizada por Carl Rogers, como metodologia para facilitação do diálogo, para o aperfeiçoamento da relação interpartes e para aproximar o Poder Judiciário da sociedade.

É importante esclarecer que o enfoque se direciona para a qualidade das conciliações a partir da adoção de medidas humanizadoras pelo magistrado, que se torna mais aperfeiçoado na função de conciliador, ampliando o acesso à Justiça.

O magistrado, embora lhe seja atribuída a função de pacificação dos conflitos através da proposta de acordo, não é contemplado com os conhecimentos necessários para se aprimorar nesta atividade.

O espaço físico tradicional destinado à apuração dos fatos pelo sistema jurídico aprofunda o distanciamento entre os litigantes e o magistrado, e não colabora com a

busca de saída amigável para o conflito. Impera a hostilidade, a formalidade e a frieza própria dos fóruns do Poder Judiciário.

O grande desafio é preparar os fóruns para os tornarem mais atrativos para os cidadãos, não só quanto aos aspectos físicos e econômicos, mas também psicológicos, para que se sintam à vontade e confiantes para serem utilizados, embora os recursos de que disponibilizam sejam diferentes dos seus oponentes (CAPPELLETTI, 2002).

No NUCON, ambiente descontraído e informal, acontece a prática da conciliação humanista e se instala um diálogo verdadeiro, onde os litigantes conseguem falar com autenticidade e ser ouvidos com sensibilidade o que facilita o processo de tomada de decisões com consciência e responsabilidade. O ambiente, as posturas e o estado emocional de partes, advogados e magistrados são fatores que favorecem ao diálogo entre as partes.

Para auxiliar no êxito do NUCON foi organizada uma cartilha que foi entregue à comunidade com esclarecimentos sobre o funcionamento do Núcleo de Conciliação, com as posturas adotadas e com as regras da metodologia aplicada, além de constar estímulo à pacificação das contendas, enfoque sobre a importância do relacionamento interpessoal e sobre a relevância da conciliação.

Objetivando dar suporte psicológico aos jurisdicionados se firmou contrato de parceria com a Universidade Federal da Paraíba implantando um projeto de plantão psicológico, como uma extensão do Núcleo de Conciliação.

O plantão acontece sobre a coordenação de uma Psicóloga que, conjuntamente com um estagiário ou estudante do Curso de graduação em Psicologia, farão o aconselhamento necessário e imediato ao litigante que precisar.

A prática da conciliação humanistas no NUCON permite a fala das partes, a instalação de uma escuta ativa e se privilegia a linguagem informal para o restabelecimento da comunicação entre as partes e com o Poder Judiciário.

No Núcleo de Conciliação existe registrada a oração “Com diálogo, a conciliação acontece.”, para estimular e criar um clima propício ao consenso, o que tem trazido bons resultados.

Existe no ambiente a divulgação da política de conciliação através de vídeos com artistas locais cantando sobre o tema, que fica sendo repassado para o público atendido pelo NUCON.

A prática da conciliação humanista no NUCON vem ampliando o acesso à justiça, na medida em que permite um bem-estar das partes e advogados no ambiente judiciário, aproxima a sociedade do Poder Judiciário, reduz os custos e o tempo de tramitação do processo e convoca os magistrados de todos os ramos da Justiça a atuarem como facilitadores do diálogo, auxiliando os litigantes a encontrarem soluções para suas contendas, através de escolhas conscientes e responsáveis.

5. Considerações Finais:

A Justiça do Trabalho da Paraíba inova com a criação do Núcleo de Conciliação, adotando a metodologia da conciliação humanista, que habilita o magistrado como facilitador do diálogo, através da adoção da prática da Abordagem Centrada na Pessoa do Psicólogo e Pesquisador Carl Ranson Rogers.

O ambiente humanizado e o tempo destinado, exclusivamente, para a tentativa conciliatória, vem trazendo resultados positivos para a conciliação e para a satisfação dos jurisdicionados, Ministério Público do Trabalho e advogados, que se sentem mais acolhidos e mais próximos do Poder Judiciário trabalhista. Os relatos destes são o termômetro da efetividade do acesso à justiça. As audiências acontecem com mais informalidade, com descontração e com a implantação do diálogo, fatores imprescindíveis para a ampliação do acesso à justiça.

O Núcleo de Conciliação — NUCON foi criado com uma ambientação diferenciada, com obras de artes nas paredes, especialmente idealizadas e preparadas para amenizar as tensões e acalmar os ânimos. Nas paredes foram colocadas cores verdes e flores, além de ter sido criada uma logomarca específica e apropriada com figuras de pessoas sem rostos, abraçadas e acolhidas umas as outras (ANEXO 2).

Os servidores participaram de curso de formação com psicólogos humanistas, para conhecerem e assimilarem a proposta de acolhimento e para efetivarem um bom atendimento aos conflitantes. O bem-estar das partes e advogados propicia à conciliação conforme demonstram os depoimentos escritos de partes, advogados e membro do Ministério Público do Trabalho arquivados no Núcleo de Conciliação e publicados em jornal local, conforme ANEXO 1.

Para auxiliar na compreensão da conciliação humanista a magistrada organizou uma cartilha, ANEXO 2, que foi entregue à comunidade com esclarecimentos sobre o funcionamento do Núcleo de Conciliação humanista, bem como foi firmado um contrato de parceria com a Universidade Federal da Paraíba implantando um projeto de plantão psicológico, como uma extensão do Núcleo de Conciliação para dar suporte aos jurisdicionados.

Objetivando identificar o êxito do setor informa-se que no período de 15 de maio a 30 de junho de 2012, foram realizadas 62 audiências para tentativa conciliatória, tendo sido firmados 55 acordos, dois processos já estavam quitados, quando houve o reconhecimento pelos exequentes da extinção da execução, três ausências das partes e uma remarcação de audiência. Os referidos números indicam um percentual de 89% de conciliações efetivadas em audiências realizadas no NUCON.

Em remate, assegura-se que o a metodologia da conciliação humanista adotada no NUCON, espaço especialmente ambientado e humanizado, já se apresenta como uma inovação exitosa para o Poder Judiciário do Trabalho da Paraíba.

ANEXO 1 - Depoimentos transcritos:

“ A Justiça do Trabalho da 13º Região está de parabéns com a criação do NUCON, que vem viabilizar a conciliação dos litígios de forma menos protocolar, facilitando o entendimento entre as partes litigantes com maior objetividade. De parabéns também, o corpo de funcionários, que está fazendo as primeiras conciliações, em especial a Dra. Nayara, Juíza Conciliadora (Getúlio Bustorff — OAB/PB 3397).”

“ Eu, Williams Pereira Júnior, advogado regularmente inscrito na OAB/RJ sob o número 94.668, venho, por meio desta, parabenizar o TRT 13º Região pela iniciativa da criação do NUCON. O ambiente reservado e menos “agressivo”, propicia uma

possibilidade maior de conciliação, somado ao fato de que a Juíza responsável pelo NUCON, Dra. Nayara, possui habilidade, gentileza, equilíbrio, experiência e boa vontade para por fim as lides que aqui chegam. João Pessoa, 07/05/2012.”

“ Como membro do Ministério Público do Trabalho, gostaria de parabenizar o Tribunal do Trabalho da 13ª Região pela iniciativa de criação do NUCON — Núcleo de Conciliação. As partes tiveram uma excelente acolhida onde puderam vivenciar a verdadeira humanização do Direito e da Justiça. Parabéns, sobretudo pela designação de Dra. Nayara para ocupar o cargo de Juíza Conciliadora. O Tribunal, sem nenhum demérito aos outros Juizes Trabalhistas, não poderia ter feito escolha melhor. A nobre Magistrada é pessoa de sensibilidade ímpar e, portanto, saberá como ninguém cumprir com bastante êxito a missão que lhe foi deferida por esse Egrégio Tribunal. Sinceramente, Maria Edlene Lins Felizardo.”

“A nova filosofia do Núcleo, centrada na conciliação humanista, trabalha para diminuir formalidades e focar, com atenção e sensibilidade, os problemas das partes, proporcionando um acolhimento necessário para diminuir as tensões e facilitar o acordo. (Paulo Américo Maia Filho, presidente do TRT/PB — Publicado no Jornal Correio da Paraíba de 15.05.2012).

“ A facilidade que nós temos no Núcleo de Conciliação é louvável. Esse Núcleo se tornou imprescindível para os operadores do direito que militam na Justiça do Trabalho. Até o ambiente é peculiar e recomenda a conciliação. O ambiente ameniza, acalma o espírito e leva as partes a optarem pela conciliação tranquilamente. Não tem mais volta. Para o operador do Direito o Núcleo é essencial e fundamental. (Luiz Augusto Crispim Advogado — Publicado no Jornal Correio da Paraíba de 15.05.2012) “

“ O Núcleo foi bom para as partes. Temos bom diálogo e o ambiente é diferente, bastante colorido e com quadros nas paredes. É um ambiente aconchegante que deixa a pessoa mais à vontade.(Hélio Cabral — reclamante — Publicado no Jornal Correio da Paraíba de 15.05.2012)

“ Parabéns aos que fazem a Justiça do Trabalho, não só pela criação do Núcleo, mas principalmente pela maneira cordial de lidar com os processos e com as partes. O perfil da Doutora Nayara e o ambiente da sala de conciliação mostram, exatamente, o objetivo para o qual o Núcleo foi criado, que prioriza as relações humanas.(Nelson Lira — parte no processo — Publicado no Jornal Correio da Paraíba de 15.05.2012).

“A Advogada Anastácia Gondim Cabral de Vasconcelos destacou que a humanização tira o foco do automatismo do processo, e lembra que dentro dele existem pessoas que sonham e têm perspectivas” — Publicado no Jornal Correio da Paraíba de 14 de fevereiro de 2012.

CARTILHA

ANEXO B – RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA 112/2011 do TRT 13ª REGIÃO

Disponibilização: Diário Administrativo Eletrônico da Justiça do Trabalho do dia 05-12-2011.

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA nº 112/2011

O Egrégio TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO, em Sessão Administrativa realizada em 01/12/2011, sob a Presidência de Sua Excelência o Senhor Desembargador PAULO MAIA FILHO, com a presença do Representante da Procuradoria Regional do Trabalho, Sua Excelência o Senhor Procurador JOSÉ CAETANO DOS SANTOS FILHO, presentes Suas Excelências os Senhores Desembargadores CARLOS COELHO DE MIRANDA FREIRE, VICENTE VANDERLEI NOGUEIRA DE BRITO, ANA MARIA FERREIRA MADRUGA, FRANCISCO DE ASSIS CARVALHO E SILVA, EDVALDO DE ANDRADE, UBIRATAN MOREIRA DELGADO e EDUARDO SÉRGIO DE ALMEIDA;

CONSIDERANDO o interesse institucional deste Regional em solucionar os conflitos trabalhistas por meios consensuais, privilegiando a autonomia da vontade das partes e colaborando para o aperfeiçoamento do relacionamento interpessoal no seio social;

CONSIDERANDO a necessidade de divulgação, preparação e educação da política de conciliação na sociedade paraibana, medidas que respondem às propostas do planejamento estratégico do Poder Judiciário de eficiência, acesso à Justiça e responsabilidade social;

CONSIDERANDO a necessidade de engajamento na política permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos métodos consensuais de solução de conflitos, para a efetiva pacificação social e prevenção da litigiosidade;

CONSIDERANDO que a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, de 29 de novembro de 2010, ao instituir a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse, em seu art. 7º, determinou que os Tribunais criassem o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos;

CONSIDERANDO a indispensável formação e capacitação dos juízes e servidores que farão parte do órgão e funcionarão na condição de conciliadores;

CONSIDERANDO a necessidade de um ambiente especialmente organizado para a tentativa conciliatória, que proporcione bem-estar e amenize as tensões advindas do conflito;

RESOLVEU, por unanimidade de votos, aprovar o disposto a seguir:

Artigo 1º - Criar o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUCON, sediado no Fórum Maximiano Figueiredo e com atuação em toda a jurisdição deste Tribunal.

Artigo 2º - O Núcleo será composto por magistrados, um dos quais com a função de Coordenador, e servidores, todos designados pelo Desembargador Presidente do Tribunal, e terá, prioritariamente, as seguintes atribuições:

I - planejar e executar a política judiciária de conciliação no âmbito deste Tribunal;

II - atuar na interlocução com os conselhos superiores, outros tribunais, entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades, instituições de ensino, OAB, Defensorias Públicas, Procuradorias, Ministério Público, Sindicatos, Associações, dentre outros;

III - promover em conjunto com a Escola Judicial e a SEGEPE Secretaria de Gestão de Pessoas, a capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados e servidores, respectivamente, nos métodos consensuais de solução de conflitos;

IV - propor à Presidência do Tribunal convênios e parcerias com entes públicos e privados objetivando o fomento à conciliação e, com a mesma finalidade, programas de educação em direitos humanos;

V - realizar audiências de tentativa de conciliação judicial, preliminares à audiência designada para a defesa ou em qualquer fase processual, e homologar os acordos que lhe forem submetidos.

Artigo 3º - O Juiz Coordenador do Núcleo estabelecerá critérios para a seleção dos processos que terão audiência preliminar de tentativa conciliatória, sem prejuízo da designação da audiência INICIAL ou UNA na Vara de origem, cabendo à Distribuição dos Feitos ou, na ausência desta, à Secretaria da Vara, designar ambas as sessões e comunicá-las às partes, na mesma notificação, ressaltando a facultatividade da presença na audiência preliminar;

§ 1º - Em todas as notificações, mandados e editais emitidos após a instalação do Núcleo, deverá constar mensagem que indique a sua existência e estimule a conciliação em qualquer fase processual.

§ 2º - Efetivada a conciliação, a Vara para qual foi distribuída a demanda ficará responsável pelo acompanhamento da quitação dos termos ajustados e pela execução na ocorrência de inadimplência.

§ 3º - Frustrada a tentativa conciliatória, será lavrada a ata constando tão-somente a ausência de êxito, vedado o registro de qualquer outra ocorrência, inclusive declarações, requerimentos e juntada de documentos, seguindo o processo o seu rito normal na Vara do Trabalho para a qual foi distribuído.

§ 4º - A ausência dos litigantes à audiência preliminar não ensejará, em nenhuma hipótese, a aplicação de confissão ficta, revelia ou qualquer outro prejuízo processual.

§ 5º - Verificada a hipótese de lide simulada, dolo, fraude ou crime tipificado no Código Penal, compete ao juiz conciliador extinguir o processo sem resolução do mérito, nos termos do art. 129 do CPC, sem prejuízo de outras medidas que entenda necessárias.

Artigo 4º - As partes e advogados devem ser informados na abertura da audiência de tentativa de conciliação sobre a metodologia de funcionamento do Núcleo e esclarecidos sobre os princípios deontológicos, as regras de conduta e as etapas do processo, inclusive sobre as funções do facilitador, assegurando-se que os pactuantes compreendam as disposições e os termos acordados.

Artigo 5º - Além das audiências realizadas na forma do artigo 3º desta Resolução, caberá ao Núcleo promover tentativas de conciliação em processos na fase de execução e em requisitórios de precatório reunidos por determinação do Desembargador Corregedor Regional.

Artigo 6º - As atividades do Núcleo serão acompanhadas pela Secretaria da Corregedoria, mediante a divulgação mensal de quadros estatísticos, observados os termos da Resolução 125 do CNJ.

Artigo 7º - O Núcleo contará com um Setor de Cidadania, cujo objetivo será fornecer orientações e esclarecer dúvidas sobre as atividades e os serviços prestados pela Justiça do Trabalho.

Artigo 8º - Ao Juiz coordenador do Núcleo caberá efetivar medidas de divulgação da política de conciliação da Justiça do Trabalho, inclusive se utilizando dos diversos meios de telecomunicação à disposição da sociedade, visando o incentivo e o aperfeiçoamento dos métodos consensuais de solução de conflitos trabalhistas e a prevenção da litigiosidade.

Artigo 9º - Os casos omissos e as dúvidas que surgirem em decorrência da aplicação desta Resolução serão dirimidos pelo Desembargador Corregedor Regional.

Artigo 10 - Fica extinto o Juízo Auxiliar de Conciliação e Precatórios deste Tribunal, transferindo-se a sua estrutura física e funcional para o

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos
NUCON.

Artigo 11 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, mantidos, entretanto, os efeitos dos Atos praticados na vigência de norma anterior.

VLADIMIR AZEVEDO DE MELLO
Secretário do Tribunal Pleno
e de Coordenação Judiciária