

A complexidade conflitiva e as políticas públicas autocompositivas de resolução judicial: É possível mediar a satisfação do usuário?

Conflicting complexity and self-compositional public policies for judicial resolution: Is it possible to mediate user satisfaction?



Victor Saldanha Priebe¹



Fabiana Marion Spengler²

Resumo: Com a presente pesquisa buscou-se proceder com um diagnóstico que pudesse expor a conceituação do conflito como fato social e suas tipologias ao mesmo tempo em que leve em consideração a satisfação dos usuários dos mecanismos judiciais de tratamento adequado destes. Com isto, pretende-se ter claro se há possibilidades de que os dados obtidos em análises avaliativas possam ser levados em consideração na condução da política

¹ Doutorando em Direito sob a linha de pesquisa Dimensões Instrumentais das Políticas Públicas com bolsa CAPES modalidade II na Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC, Mestre em Direito sob a linha de pesquisa de Políticas Públicas de Inclusão Social pela Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC, especialista em Direito Processual Civil pela Escola Paulista de Direito - EPD e graduado em Direito pela Universidade Luterana do Brasil - ULBRA. Integrante do Grupo de Pesquisa em Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos liderado pela professora Pós-Dra. Fabiana Marion Spengler. Professor na Faculdade Antonio Meneghetti, é professor na pós-graduação em Direito Processual Civil Contemporâneo (lato sensu) da Universidade de Santa Cruz do Sul oferecido em parceria com a Escola Nacional da Advocacia (ESA/RS). Advogado sócio (afastado) do Saldanha Advogados. E-mail: victor.priebe@hotmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7994-8421>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4902802445795100>;

² Bolsista de Produtividade em Pesquisa (PQ2) do CNPq. Possui graduação em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul (1994), mestrado em Desenvolvimento Regional pela Universidade de Santa Cruz do Sul (1998). É doutora em Direito pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (2007) com bolsa CAPES e pós-doutora pela Universidade degli Studi di Roma Tre (2011) com bolsa do CNPq. Atualmente é professora adjunta da Universidade de Santa Cruz do Sul lecionando na graduação as disciplinas de Direito Civil - Família e Sucessões e de Meios Consensuais de Solução de Conflitos e na pós graduação junto ao Programa de Mestrado e de Doutorado em Direito as disciplinas de "Políticas Públicas no Tratamento de Conflitos" e "Políticas Públicas para uma nova jurisdição". Publicou diversos livros e artigos científicos. Desenvolveu atividades de consultora junto ao Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD -, no âmbito do projeto BRA/05/036 executado pela Secretaria de Reforma do Judiciário ligada ao Ministério da Justiça. É líder do grupo de pesquisa "Políticas Públicas no Tratamento dos conflitos" certificado pelo CNPq. Participante da Rede CUEMYC (Conferência Universitária Internacional para o Estudo da Mediação e do Conflito), site (<https://cuemyc.org/quienes-somos/>). É integrante do grupo de pesquisa internacional "Dimensions of Human Rights" (<http://www.ijp.upt.pt/page.php?p=298>), mantido pelo Instituto Jurídico Português (IJP). É integrante da Comissão de mediação e Práticas Restaurativas da OAB de Santa Cruz do Sul. Recebeu Menção Honrosa no Prêmio Capes de Teses 2008. Recebeu o primeiro lugar no Prêmio SINEPE/RS 2010 na categoria Responsabilidade Social pelo projeto de extensão em Mediação (UNISC). Foi vencedora no X Prêmio Conciliar é Legal, promovido pelo CNJ, na Categoria Ensino Superior, também com o projeto de Extensão em Mediação (UNISC). É mediadora. E-mail: fabiana@unisc.br. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9477-5445>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8254613355102364>.

pública judiciária de tratamento dos conflitos de interesse. Em sendo assim, o objetivo principal que se pretende alcançar é o de analisar a complexidade conflitiva da sociedade atual e suas tipologias, bem como a satisfação do usuário do sistema jurisdicional nestes casos. Nisto, a problemática que será enfrentada durante o desenvolvimento do texto origina-se no fato de que a política pública em questão não possui elementos avaliativos que levem em consideração a complexidade dos conflitos ao mesmo tempo que a satisfação de seus usuários. Para examinar a proposta, optou-se por utilizar métodos de pesquisa histórica, comparativa e bibliográfica. Ao fim, concluiu-se que a falta de uma avaliação que leve em consideração a satisfação dos usuários dos meios adequados de tratamento de conflitos de interesse acaba por gerar uma falta de planejamento que prejudica os próprios mecanismos uma vez que não se tem base científica para que possam ser ajustados ou melhorados ao que se espera deles. Na presente pesquisa foi utilizado o método de abordagem dedutivo combinado com os métodos de investigação histórico, comparativo e bibliográfico.

Palavras-chave: Conflitos; Resolutividade; Satisfação; Autocomposição; Sistema jurisdicional.

Abstract: With the present research, an attempt was made to proceed with a diagnosis that could expose the conceptualization of conflict as a social fact and its typologies, at the same time that it takes into account the satisfaction of users of the judicial mechanisms for their adequate treatment. With this, it is intended to be clear if there are possibilities that the data obtained in evaluative analyzes can be taken into account in the conduct of the judiciary public policy for the treatment of conflicts of interest. Therefore, the main objective that is intended to be achieved is to analyze the conflicting complexity of today's society and its typologies, as well as the satisfaction of the user of the jurisdictional system in these cases. In this, the problem that will be faced during the development of the text originates in the fact that the public policy in question does not have evaluative elements that take into

account the complexity of the conflicts at the same time as the satisfaction of its users. To examine the proposal, it was decided to use methods of historical, comparative and bibliographical research. In the end, it was concluded that the lack of an evaluation that takes into account the satisfaction of users of the adequate means of handling conflicts of interest ends up generating a lack of planning that harms the mechanisms themselves since there is no scientific basis for that can be adjusted or improved to what is expected of them. In the present research, the deductive method of approach was used combined with historical, comparative and bibliographic research methods.

Keywords: Conflicts; Resolvability; Satisfaction; Autocomposition; Jurisdictional system.

Data de submissão do artigo: Agosto de 2022.

Data de aceite do artigo: Junho de 2023.

Introdução

De início, nesta pesquisa, que tem por tema a resolatividade dos conflitos e a satisfação dos usuários dos meios adequados de tratamentos dos conflitos no âmbito judicial, buscar-se-á, como objetivo principal, analisar a complexidade conflitiva da sociedade atual, bem como a contentamento dos cidadãos que utilizam o sistema jurisdicional.

Desse modo, merece ser objeto de investigação o conflito como fato social com a intenção de que seja possível observar suas tipologias e, por meio disso, entender como os mecanismos de resolução podem atuar de uma maneira mais eficaz. Essas definições dos tipos de conflitos servirão de subsídio quando forem enfrentadas as análises de satisfação dos usuários/conflitantes dos mecanismos de resolução alternativa à jurisdição atualmente disponíveis. Logo, entende-se que esses elementos serão importantes para que se observe como estão sendo delineadas as ações em prol da autocomposição judicial pelo órgão administrador do Poder Judiciário.

Diante disso, o problema que se apresenta origina-se no fato de que a política pública judiciária de tratamento dos conflitos não contém elementos avaliativos que levem em consideração a complexidade dos conflitos ao mesmo tempo que a satisfação de seus usuários.

No que tange ao desenvolvimento do presente estudo, no primeiro item do texto proceder-se-á com uma breve análise conceitual do conflito como fato social observando os aspectos positivos que este pode refletir na sociedade. Adiante, no segundo ponto do texto, serão analisadas as tipologias dos conflitos que poderiam estar aptos ao tratamento/resolução. Finalizando o desenvolvimento da pesquisa, no terceiro ponto a abordagem segue em busca de verificar o cenário de satisfação dos usuários dos mecanismos de tratamento dos conflitos, tal como mensurar a possibilidade de se obter análises qualitativas destes serviços públicos.

Por derradeiro, destaca-se que na presente pesquisa foi utilizado o método de abordagem dedutivo, pois pretende-se partir de uma análise geral das concepções para, ao fim, obter-se uma conclusão em relação ao tema. Ainda com a finalidade de se atingir os objetivos no desenvolvimento da presente pesquisa, foram utilizados os métodos de investigação histórico, comparativo e bibliográfico, essenciais para a verificação das teses doutrinárias e jurisprudenciais que embasaram o estudo e assim se possa alcançar uma conclusão.

1 Breve análise conceitual do conflito: possibilidade de aproveitar o dissenso na evolução das relações sociais

De início, neste ponto a que se propõe proceder com uma breve análise sobre o conflito, no sentido de observar se há a possibilidade de que se aproveite o dissenso para se obter alguma evolução nas relações sociais, tem-se como fundamental que se proceda com uma verificação preliminar que pormenoriza o conceito utilizado para o termo, conflito, adotado.

Nesta toada, diversas são as leituras aplicáveis ao termo, de modo que entre elas é possível que se defina conflito como um processo pelo qual há um esforço intencional de alguma pessoa no sentido de bloquear que outra pessoa atinja seus objetivos (ROBBINS, 2009, p. 326). Em outra interpretação mais atenuada pode se dizer que a situação conflitiva surge da confrontação dos desejos do outro com os nossos desejos, constituindo com isto um limite às nossas realizações (MORINEAU, 1998, p. 33).

Nesta linha interpretativa, entende Célia Regina Zapparoli que o “conflito é um desacordo e, em geral, as pessoas entram em conflito por divergência (incompatibilidade) de valores, necessidades, opiniões e desejos de uma ou de ambas as partes” (2012, p. 39). Desse modo, a dissonância conflitiva consistiria, em sua origem, na adoção de posições que, de forma intencional ou não, entrariam em rota de colisão com desejos de outros, originando com

isto disputas pelo poder de suplantar seu desejo/posição sobre o alheio, de maneira oculta ou explícita (VEZZULLA, 2001, p. 95).

Sob este contexto, entende-se que os conflitos

podem acontecer entre indivíduos, grupos, organizações e coletividades. Naturalmente existem também Conflitos que contrapõem indivíduos a organizações [...], grupos a coletividades [...], entre organizações e coletividades [...]. Existem então, diversos níveis nos quais podem ser situados os Conflitos e seus diversos tipos, de modo que seria possível centrar somente a atenção sobre os Conflitos de classe (esquecendo os conflitos étnicos) de um lado ou sobre os conflitos internacionais [...] do outro lado. (BOBBIO, 2004, p. 225)

Expostas estas formas de interpretar o termo conflito, nota-se que há mais de um eixo de estudo presente nas opções de como observar a atuação deste no desenrolar das situações cotidianas, podendo ser constatado em acontecimentos políticos ou episódios ligados à psicologia. Entretanto, a linha interpretativa que se pretende seguir neste texto possui uma aderência mais alinhada à sociologia em detrimento das anteriormente citadas.

Neste prisma, o conflito como fato social somente é admitido por trazer potencialidades modificadoras no grupo social, o que ocasiona modificações nos interesses como um todo, tal como gerar unificações nas organizações sociais. Sendo assim, sob o contexto interpretativo sociológico, Georg Simmel traz a definição de que é possível que se extraia a conclusão de que o conflito é uma forma de sociação. (2011, p. 568)

Logo,

Se todas as interações entre os homens é uma sociação, o conflito, - afinal uma das interações mais vivas, que, além disso, não pode ser exercida por um indivíduo sozinho,

- deve certamente ser considerado como sociação. E, de fato, os fatores de dissociação - ódio, inveja, necessidade, desejo, - são as causas da condenação, que irrompe por causa deles. Conflito é, portanto, destinado a resolver dualismos divergentes, é uma maneira de conseguir algum tipo de unidade, mesmo que seja através da aniquilação de uma das partes em litígio (SIMMEL, 2011, p. 568).

Entretanto, vale destacar que o significado de discórdia ou oposição que a sociologia utiliza possui um caráter negativo/destrutivo, se analisado de forma individual, de maneira que tais efeitos não se aplicam se essa característica for observada sob o contexto maior, isto é, de um grupo de pessoas ampliado. Assim, “algo que é negativo e prejudicial entre os indivíduos, se for considerado isoladamente e com objetivo particular, não tem necessariamente o mesmo efeito na relação total desses indivíduos” (SIMMEL, 2011, p. 573).

Nesse sentido, pode ser percebido que o conjunto de outras interações agindo paralelamente com o conflito não são por ele atingidas negativamente, pelo contrário, há o desempenho de uma inteiração positiva, quando analisada em um quadro mais abrangente. Sob essa ótica, a contradição gerada pelo dissenso antecede a formação das unidades sociais agindo como os mecanismos operadores de sua existência. Ou seja, acredita-se que as correntes convergentes e divergentes atuem como elementos que ligam os membros de uma comunidade a sua unidade social (SIMMEL, 2011, p. 570).

Dessa forma, “o universo precisa de “amor e ódio”, isto é, de forças atrativas e repulsivas, a fim de dispor de qualquer forma, do mesmo modo, a sociedade, também, para atingir uma forma determinada, precisa de alguma razão quantitativa de harmonia e desarmonia, de associação e de concorrência, de tendências favoráveis e desfavoráveis” (SIMMEL, 2011, p. 570-571).

Sob esse ponto de vista surge a possibilidade de que o conflito seja considerado como uma patologia social, uma vez que

teria todas as características de perturbação segundo autores como Comte, Spencer, Pareto, Durkheim, Talcott e Parsons.³ Em outra corrente de doutrinadores composta por Marx, Stuart Mill, Simmel, Dahrendorf e Touraine consideram que é algo natural das sociedades a existência de conflitos, tanto que a convivência humana tem marcado ao longo de sua história episódios conflitivos pelos quais é possível que se compreenda como algo natural nas relações sociais.⁴

Nesse sentido, Fabiana Marion Spengler e Alessia Magliacane são mais objetivas quando se posicionam no sentido de que “il conflitto inerente tanto agli individui quanto ai gruppi, bisognerebbe accantonare la visione di una condizione “patologica” della società, e accogliere quella semmai di una condizione “fisiologicamente” conflittuale e della struttura delle relazioni umane”⁵ (SPENGLER; MAGLIACANE, 2020, p. 36).

Em sendo o conflito enfrentado como uma característica fisiológica da sociedade, interessa saber como os seus desenvolvimentos influenciariam no tecido social. Essa perspectiva pode ser avaliada sob um panorama micro, no qual traz-se como exemplo um núcleo familiar, como também pode ser observado à luz de um quadro social representado por um Estado-nação. Desse modo, entende-se que as contradições que desencadeiam os conflitos colocam-se como os elementos catalisadores da evolução social, uma vez que, é por meio das consequências que restarão dos conflitos que a sociedade ou o núcleo familiar estabelecerá novas interpretações e/ou pontos de partida que pautarão as relações dos indivíduos/Estados a partir dela.

3 Sobre isto: O *continuum* parte daqueles que vêm qualquer grupo social, qualquer sociedade e qualquer organização como algo de harmônico e de equilibrado; harmonia e equilíbrio constituiriam o *estado normal* (Comte, Spencer, Pareto, Durkheim, e entre os contemporâneos, Talcott Parsons). Todo o Conflito, então, é considerado uma perturbação; mas não é somente isso; já que o equilíbrio e uma relação harmônica entre os vários componentes da sociedade constituem o estado normal, as causas do Conflito são meta-sociais, isto é, devem ser encontradas fora da própria sociedade, e o Conflito é um mal que deve ser reprimido e eliminado. O Conflito é uma patologia social. (BOBBIO, 2004, p. 226)

4 Ainda nisto: Na posição oposta ao “*continuum*” estão Marx, Sorel, John Stuart Mill, Simmel e entre os contemporâneos Dahrendorf e Touraine, que consideram qualquer grupo ou sistema social como constantemente marcados por Conflitos porque em nenhuma sociedade a harmonia ou o equilíbrio foram normais. Antes, são exatamente a desarmonia e o desequilíbrio que constituem a norma e isto é um bem para a sociedade. Através dos Conflitos surgem as mudanças e se realizam os melhoramentos. Conflito é vitalidade. (BOBBIO, 2004, p. 226)

5 Livre tradução: “O conflito é inerente tanto aos indivíduos quanto aos grupos, devendo ser deixado de lado a visão de uma condição “patológica” da sociedade e acolher, no mínimo, a de uma condição “fisiológica” conflitual tal como a estrutura das relações humanas”.

Iseo somente é possível pois ao conflitem sobre algum fato, posição, caminhos, se está na verdade opondo duas versões desses elementos. Com isso, a consequência a que chegar o conflito poderá trazer uma terceira visão/posição pela qual será possível ser utilizada como elemento que pautar aquela relação/interação, sendo que seria por meio desses surgimentos de novas interpretações e condições ocasionados pelos desentendimentos que o caminhar social acontece, ocorrendo por vezes sob uma perspectiva de avanços e em outras de retrocessos.

Logo, o conflito age como um elemento que pode atuar como estabilizador e destabilizador⁶ das relações sociais. Sob essa/a perspectiva desestabilizante, provocadora novas posições, as alterações sociais são tão significativas que podem afetar a percepção do tempo social, pois

Em sendo diferentes as temporalidades a que se ligam, raízes e opções, também são diferentes as consequências que estas podem originar, visto que a explosão de raízes provoca um desenraizamento que gera escolhas ao mesmo tempo que bloqueia o exercício dessas escolhas. Enquanto que a explosão de opções, longe de acabar com o determinismo das raízes, dá origem a um novo determinismo, talvez ainda mais cruel: a compulsão da escolha, cuja realidade e símbolo maior é o mercado. (PRIEBE, 2018, p. 18)

Ou seja, a geração das soluções dos conflitos que surgem nas mais diferentes potências e contextos sociais podem acabar desencadeando novos conflitos que atinjam atores, momentos e situações diferentes daqueles que ocasionaram a situação conflitiva anterior. Dessa forma, um conflito familiar que tenha como

⁶ Em conceituação ao termo desestabilização social, Boaventura de Sousa Santos orienta que este apresenta-se sob três formas principais: turbulência das escalas; explosão de raízes; trivialização da equação entre raízes e opções. Logo, "A construção social da identidade e da transformação na modernidade ocidental é baseada numa equação entre raízes e opções. Esta equação confere ao pensamento moderno um carácter dual: de um lado, pensamento de raízes, do outro, pensamento de opções. O pensamento das raízes é o pensamento de tudo aquilo que é profundo, permanente, único e singular, tudo aquilo que dá segurança e consistência; o pensamento das opções é o pensamento de tudo aquilo que é variável, efêmero, substituível, possível e indeterminado a partir das raízes" (SANTOS, 2010, p. 54).

resolução a separação de um casal, pode originar uma série de outras situações pelas quais poderão eclodir novos desentendimentos como guarda dos filhos, partilha de bens entre outros.

Frente a esse encadeamento de acontecimentos, dos quais pode ser percebido em todos os contextos da vida em sociedade e não somente no exemplo anterior, a variável do tempo agindo como uma desestabilizadora de relações sociais acaba ou ocasionar um “desaparecimento ou enfraquecimento das estruturas sociais nas quais estes poderiam ser traçados com antecedência, leva a um desmembramento da história política e das vidas individuais numa série de projetos e episódios de curto prazo” (BAUMAN, 2007, p. 09).

Desse modo, frente a essa condição fisiológica de tais fatos sociais, somada às complexidades que podem surgir no desenrolar das situações, é pertinente que se observe como se dá a intervenção do terceiro nesse contexto conflitivo. Nisso, ao logo da história é possível que se perceba, em diversos momentos, a divisão de comunidades/sociedade em campos opostos, sejam eles religiosos, políticos, étnico econômico, fundamentalista ou nacionalista.

Frente a isso, tais divisões possuem uma potencialidade destrutiva que, se não houver algum tipo de um controle/gestão, poderá alterar a natureza da divergência visando atingir níveis explosivos que rompam, de alguma maneira, o tecido social. Nessa senda, “Appare dunque chiaro che il Terzo è un elemento fondamentale per la “concordia” interna, tanto nella forma associativa, quanto in quella istituzionale, prevedendo la partecipazione di soggetti, cittadini, individui che siano portatori di valori, credenze, principi, posizioni morali ed etiche o politiche, diversi o contrari”⁷ (SPENGLER; MAGLIACANE, 2020, p. 37).

Assim, ao superar a fase dual, para que se alcance um momento triádico na relação conflitiva, a qual figura do terceiro agiria como a figura estabilizadora das complexas relações contemporâneas. O papel social⁸ desse terceiro na relação reside na expectativa de

7 Livre tradução: “Parece claro, portanto, que o Terceiro é um elemento fundamental para a “harmonia” interna, tanto na forma associativa quanto na institucional, prevendo a participação de sujeitos, cidadãos, indivíduos portadores de valores, crenças, princípios, moral e posições ou políticas éticas, diferentes ou contrárias”.

8 O conceito deste termo aqui utilizado segue a seguinte interpretação: “Papéis sociais são feixes de expectativas, que se liga, em uma determinada sociedade, ao comportamento dos portadores de posições” (DAHRENDORF, 1969, p. 54).

que sua intervenção restabeleça o diálogo para que as situações jurídicas envolvidas não sejam violadas e, com isso, o equilíbrio social seja restabelecido naquele núcleo conflituoso (SPENGLER; MAGLIACANE, 2020, p. 39).

Nesses termos, observa-se que a figura do terceiro em tais situações pode ser exercida pelo Poder Judiciário, uma vez que, em “termos amplos o sistema judiciário, no qual funcionam indivíduos enquanto portadores de posições⁹, pode ser entendido ao modo de agregado de sanções, com cujo auxílio a sociedade garante a manutenção das expectativas de papéis sociais” (DAHRENDORF, 1969, p. 59).

Frente ao contexto desta breve análise, surge a necessidade de que sejam observadas as tipologias dos conflitos e suas possibilidades de tratamentos, buscando desta forma cotejar os atuais mecanismos de resolução de demandas existentes com as formas mais adequadas de tratá-los, sendo isto o que se passa a fazer no tópico seguinte.

2 A tipologia dos conflitos e resolutividade: quais situações são adequadas para o efetivo tratamento e/ou resolução

De início, neste ponto que busca analisar os tipos de conflitos que são passíveis de tratamento, observando quais seriam os mecanismos mais adequados para o tratamento/resolução destes, é importante que se traga claro alguns conceitos desde já. Assim, ante ao que foi exposto no ponto anterior, se pode ter claro que o conflito merece ser compreendido como algo fisiológico quando enfrentado sob a luz da vida em sociedade, sendo que, sua origem possui uma vinculação com necessidades não atendidas de pelo menos um dos conflitantes.

⁹ O conceito deste termo aqui utilizado segue a seguinte interpretação: “O termo posição social designa todo o local em um campo de relações sociais, tomando-se o conceito em dimensão tão ampla, a ponto de abranger não só as posições “professor” e “3º Vice-Presidente do Partido Y” [...]. Em princípio, as posições são algo imaginável independentemente do indivíduo” (DAHRENDORF, 1969, p. 51).

Nesse passo, a diferença entre conflito e confronto, frequentemente, não é levada em consideração no momento da análise da situação conflitiva, tanto que o elemento manifesto da disputa é comumente utilizado para que se defina o método que será utilizado para a resolução/tratamento da contenda. Tal situação restringe as possibilidades de superação dos elementos ocultos, pois grande parte do que está em jogo não aparece nas manifestações. Assim, o confronto, que pode ser facilmente identificado, não representa, por vezes, o real debate que está mantendo o conflito em si.

Desse modo, o confronto é compreendido como uma forma de externalizar e lidar com os problemas que originam o conflito, devendo esse último ser compreendido para que a escolha dos mecanismos não seja equivocada e consiga trazer resultados efetivos. Entretanto, essa análise, que visa mensurar o que realmente está em debate nas situações conflitivas, nem sempre é algo simples de ser colocado em prática.

Para tanto, é necessário que se tenha presente que “alguns conflitos apoiam os objetivos do grupo e melhoram seu desempenho; estes são os conflitos funcionais, formas construtivas de conflito. Por outro lado, existem conflitos que atrapalham o desempenho do grupo; são formas destrutivas ou disfuncionais de conflito” (ROBBINS, 2009, p. 327).

Ainda nesse ponto, para que se consiga obter uma dimensão profunda e clara sobre o assunto, oportuno observar a existência e conceito dos tipos de conflitos existentes, quais sejam, conflitos de tarefa, de relacionamento e de processo. Sobre estes, entende-se que os relacionados à tarefas possuem uma adstrição aos conteúdos materiais advindos das relações que o indivíduo possui com outras pessoas, enquanto que, os de relacionamentos se possuem uma afinidade com os comportamentos dos sujeitos nas relações interpessoais, e, ao fim, o conflito de processo se alinha com a forma em que as relações humanas se desenvolvem, seja entre pessoas ou cidadãos e instituições (ROBBINS, 2009, p. 327).

Em vista disso,

estudos demonstram que os conflitos de relacionamento são quase sempre disfuncionais. Por quê? Aparentemente, o atrito e as hostilidades interpessoais inerentes aos conflitos de relacionamento aumentam os choques de personalidades e reduzem a compreensão mútua, o que impede a realização das tarefas organizacionais. Por outro lado, níveis reduzidos de conflito de processo e níveis de baixos a moderados de conflito de tarefa são funcionais (ROBBINS, 2009, p. 327).

Nessa linha, identificado o tipo que melhor se encaixa na conflituosidade que se pretende analisar, também é preciso de seja observado em que nível da evolução conflitiva já se encontra na situação sob exame. Para tanto, o processo do conflito é composto por cinco estágios, sendo eles, oposição potencial ou incompatibilidade, cognição e personalização, intenções, comportamento e consequências (ROBBINS, 2009, p. 327).

Mesmo sendo portador desses conhecimentos que auxiliam na análise objetiva das situações, não se pode deixar de lado a existência de fatores subjetivos que atuam tanto no surgimento do conflito quando em seu desenvolvimento. Nesse ponto, destaca-se a definição de tipo aparente e latente das relações em desacordo, no que, para descrever tais tipologias tradicionalmente a literatura que trata sobre a temática traz como ilustração a figura de um iceberg no oceano, pois, nenhum conflito seria efetivamente como se apresentaria na superfície/mundo real, sendo comum que a parte oculta/latente seja algumas vezes maior que a parte visível/aparente (DEUTSCH, 2004, p. 38-39).

Nesse ponto é interessante compreender que as complexidades adicionadas para que seja minimamente possível uma identificação, classificação e consequente destinação correta dos conflitos aos seus meios adequados de resoluções/tratamentos, não possuem vinculação irrestrita com a classificação objetiva ou subjetiva dos conflitos. Ou seja, uma relação conflituosa latente não necessariamente será enquadrada como subjetiva, sendo que

o contrário também é aplicado nesse caso, pois, um conflito aparente não possui vinculação absoluta com a classificação objetiva.

Esse denso panorama apresentado coloca clara a necessidade de que exista uma compreensão básica dos tipos de conflitos para aqueles que direcionarão as situações aos mecanismos de tratamento. No entanto, na prática cotidiana esta não é uma função de baixa complexidade, pois,

É, sem dúvida, mais fácil identificar e medir satisfações-
insatisfações e ganhos-perdas em simples situações de
conflito produzidas dentro de laboratório do que o fazer em
complexos conflitos coletivos do cotidiano. Porém, mesmo
nessas situações complexas, não é impossível comparar
conflitos em relação aos seus efeitos. [...] Algumas vezes,
uma contenda entre um marido e sua esposa irá clarear
desentendimentos não expressos e levá-los a grande
intimidade; em outras, pode produzir apenas amargura e
estranhamento (DEUTSCH, 2004, p. 41).

Desse modo, resta claro que a classificação da tipologia até aqui apresentada é fundamental à conversão dos conflitos em construtivos por meio dos métodos de tratamento. Assim sendo, merece ser destacado como está composto o cenário das ferramentas judiciais de tratamento das disputas de interesse¹⁰, tal como observar o cenário dos tipos de situações conflituosas que estão chegando a estes.

Sobre estes, importa trazer clara a opção por limitar a análise ao contexto autocompositivo existente na jurisdição nacional. Assim, nos mecanismos consensuais de tratamento dos conflitos no âmbito judicial, precipuamente, conciliação e mediação, há que considerar a existência de uma limitação bem marcada para sua atuação plena. Tal limitação encontra-se tipificada pelo Art. 3º da Lei 13.140 de 2015 (Lei da Mediação), a qual determina que apenas

¹⁰ As ferramentas judiciais de tratamento das disputas de interesse que serão objeto de análise são aquelas implementadas pela Lei 13.140 de 2015, quais sejam, conciliação e mediação judiciais.

“Pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação” (BRASIL, 2015a).

Nesse primeiro recorte já é possível perceber que os mecanismos consensuais que visam tratar os conflitos não admitem todo e qualquer tipo de situação em disputa para que sejam submetidos ao seu crivo. Essa e outras situações são consideradas como elementos da arquitetura das escolhas¹¹ da Política Judiciária Nacional de tratamento dos Conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário estabelecida pela Resolução nº 125 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2010).

Sob esse prisma percebe-se também uma influência da intencional na arquitetura dos procedimentos quando se observa a estratégia de alocação das sessões de mediação e conciliação na fase inicial do processo. Nesse ponto,

A primeira justificativa para a adoção da referida estratégia funda-se na teoria do conflito, cujos estudiosos indicam a sua escalada ou crescimento em espiral com o passar do tempo e especialmente com a superação das fases processuais, cujas reações se tornam cada vez mais agressivas, tornando mais atraente a vontade de vencer e esmaecem as causas originárias do conflito (SORRENTINO, 2021, p. 240).

Outra interessante observação na arquitetura das escolhas para que se tenha uma melhor efetividade no alcance da auto-composição está nos conflitos familiares, dos quais o Código de Processo Civil de 2015 (Lei 13.105/2015) optou por encaminhar ao réu, no momento de sua citação, apenas os dados imprescindíveis para sua cientificação¹². Em sendo o procedimento constituído

11 O significado deste termo possui a seguinte conotação: “A arquitetura das escolhas, instituto da economia comportamental, consiste na organização do contexto de tomada de decisões, de modo a favorecer opções mais benéficas, seja no ponto de vista individual ou coletivo, considerando que as pessoas recorrem a heurísticas, ou seja, atalhos mentais para simplificar a tomada de decisões muito ruins - decisões que não tomariam se estivessem prestando atenção e se tivessem todas as informações necessárias, capacidades cognitivas ilimitadas e total autocontrole. (SORRENTINO, 2021, p. 236)

12 Art. 695, §1º - O mandato de citação conterá apenas os dados necessários à audiência e deverá estar desacompanhado de cópia da petição inicial, assegurado ao réu o direito de examinar seu conteúdo a qualquer tempo. (BRASIL, 2015b)

dessa maneira, as intenções primeiras são as de evitar que os impactos das alegações do autor, na petição inicial, provoquem reações emocionais que impeçam a pré-disposição ao consenso no momento da sessão de conciliação/mediação (SORRENTINO, 2021, p. 241).

Ainda nessa linha, outro ponto interessante remete novamente à classificação da conflituosidade a ser enfrentada no momento do tratamento dos conflitos, pois a forma como está estruturada a política judiciária de tratamento adequado dos conflitos exige uma condução técnica nas “sessões de mediação e conciliação por facilitadores capacitados em técnicas de negociação e comunicação. Esse diferencial distancia a impressão corrente de que a autocomposição se desenvolve de modo intuitivo, dependendo muito mais da força de vontade de quem conduz a sessão do que a aplicação de técnicas apropriadas” (SORRENTINO, 2021, p. 239).

Desse modo, tem-se nítido que há uma preocupação científica tanto na classificação do que pode ser tratado em se falando de conflitos quanto nas formas de tratá-los na prática. Com isso, há uma maior probabilidade de que se encontre o fato que ancora a conflituosidade latente, com a análise da tipologia dos conflitos, e, assim seja possível romper os sentimentos que o amarram a isso por meio de técnicas que estimulem que as expectativas dos conflitos se alinhem às observáveis no mundo externo, facilitando a construção de um caminho que leve ao consenso.

Frente a esse contexto, uma conceituação mais detida dos institutos da conciliação e mediação se faz necessário. Em que pese que muitas vezes tais conceitos são tratados como sinônimos, há uma diferença substancial entre eles. Contudo, essas confusões conceituais muito acontecem pelo fato de que estes métodos fazem parte, como espécie, do gênero autocompositivo de conflitos.

A substância que diferencia uma ferramenta da outra reside na postura que os agentes terão que desenvolver no desenrolar do procedimento. Nisso, se espera de um conciliador que tenha uma proatividade intensa se comparada a outros mecanismos, o

que por sua vez possibilita a participação mais ativa junto aos conflitantes. No entanto, do mediador se espera uma postura mais passiva, que vise ao restabelecimento da comunicação, e, por meio disso, se busque a pavimentação do caminho para o consenso, não sendo nunca este último o fim a ser alcançado pelo conciliador.

Embora ambas as atividades visem, mesmo que transversalmente, como no caso da mediação, atingir a superação das divergências como resultado final, o legislador optou pela prudência de trazer claro no Código de Processo Civil de 2015 quais serão os papéis de cada ator no desenvolvimento dos métodos¹³. Nesse passo, de forma mais objetiva, Rodolfo de Camargo Mancuso esclarece que

Na conciliação o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo adversárias, devem chegar a um acordo para evitar um processo judicial. Na mediação, as partes não devem ser entendidas como adversárias e o acordo é a consequência da real comunicação entre as partes. Na conciliação, o mediador sugere, interfere, aconselha. Na mediação, o mediador facilita a comunicação sem induzir as partes ao acordo (2022, p. 340).

Desse modo, o panorama geral da tipologia dos conflitos, tal como os limites dos mecanismos que aqui foram apresentados, dão suporte para que seja investigado como e que tipo de conflitos estão chegando aos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC's) espalhados pelos Tribunais nacionais, com a intenção de que se busque compreender se há possibilidade de que se tenha uma cartografia de quais conflitos são levados à apreciação da mediação e conciliação, tal como se existem formas de medir a satisfação de seu usuário, sendo o que passa-se a fazer.

¹³ Art. 165, §2º - O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem. §3º - O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. (BRASIL, 2015b)

3 Verificações do cenário de satisfação dos usuários nos conflitivos trazidos aos mecanismos de tratamento

A partir deste ponto, buscar-se-á estruturar um panorama dos conflitos que chegam aos mecanismos de conciliação e mediação judiciais, para que, com isso, seja possível observar se há como identificar os níveis de satisfação dos usuários destes serviços públicos sem que o resultado do procedimento interfira na avaliação do usuário.

Nesta análise também será observado se há como estabelecer filtros que indiquem quais são as matérias de Direito que estão sendo levadas a tratamento pela Jurisdição clássica e com isso possa se estabelecer um comparativo dos níveis de demandas apresentadas com os índices alcançados no desenvolvimento das atividades consensuais no ramo das Justiças estaduais.

Para que este panorama seja estruturado, serão utilizados os dados publicados pelo CNJ em seu Relatório Justiça em Números editados no ano de 2021 com os dados referentes ao ano de 2020. Nesse documento, o órgão administrador do Poder Judiciário brasileiro consolidou que para o ramo da Justiça Estadual foram levados ao Judiciário 14.876.252 novos conflitos classificados como não criminais¹⁴ (CNJ, 2021, p. 52).

Desse modo, buscando observar em que medida nestes novos casos conflitivos seria possível a adoção dos meios alternativos de resolução de litígios, especificamente conciliação e mediação, constatou-se que, dentre os cinco assuntos mais demandados, preliminarmente¹⁵, há uma aderência positiva entre suas matérias e as limitações que a Lei da Mediação impõe que sejam observadas no desenvolvimento dos procedimentos, anteriormente mencionado.

Sobre esses assuntos/espécies de direito o CNJ trouxe que, em primeiro lugar no ranking dos conflitos novos no ano de 2020

¹⁴ Optou-se em trazer apenas o dado dos novos casos não criminais, para o segmento da Justiça Estadual, uma vez que nos casos criminais não seria possível enquadrá-los como aptos a serem tratados pelos mecanismos autocompositivos em análise. A título de informação, o quantitativo de casos novos criminais para este segmento do Judiciário, em 2020, foi de 2.046.328. (CNJ, 2021, p. 52)

¹⁵ Menciona-se como preliminar a aderência entre as limitações e os assuntos classificados como recorrentes pelo CNJ, pois, o relatório Justiça em Número 2021 não pormenoriza item a item do tema/assunto, podendo existir dentro destes gêneros matérias de direito que não sejam compatíveis com o dispõe o Art. 3º da Lei da Mediação.

está o Direito Civil, especialmente na matéria de obrigações/espécies de contratos, com 2.655.873 casos. O segundo lugar ficou com o Direito do Consumidor, especificamente na área de responsabilidade do fornecedor e indenizações por dano moral, tendo 1.655.989 demandas novas. Na terceira posição está o Direito Civil novamente agora em seu segmento de família e alimentos, no qual foram constatados 1.303.589 conflitos em 2020. Já o quarto lugar de novos casos foi do Direito Ambiental com 1.274.975 processos, nos quais em sua maioria versaram sobre responsabilidade civil e indenizações por dano moral. Na quinta e última posição deste ranking está o Direito Tributário, versando especialmente sobre dívida ativa, com 1.115.477 de situações de conflitos de interesses levados ao Judiciário (CNJ, 2021, p. 273).

Frente aos dados dos cinco assuntos mais recorrentes nas Justiças Estaduais, no ano de 2020, constatou-se um montante de 8.015.903 possibilidades, em média, de procedimentos autocompositivos. Optou-se por esta lógica, uma vez que os alinhamentos desses assuntos possuem, em sua grande maioria, uma estreita vinculação com os limites dos mecanismos consensuais de resolução de conflitos.

No entanto, a representatividade do volume desse dado não possui repercussão se observado em comparação ao índice de conciliação geral¹⁶ apresentado no ano de 2020. A esse último o relatório Justiça em Números identificou um percentual de 8,9% de sentenças homologatórias de acordo para o segmento da Justiça Estadual, no qual são levados em consideração todos os percentuais dos tribunais estaduais (CNJ, 2021, p. 195).

Com a intenção de trazer ainda mais claro o cenário conflitivo, tanto nas matérias submetidas à apreciação, quanto nos dados de resolutividade destas, merecem ser trazidos a esta análise os índices de conciliação separados por fases processuais. Desse modo, para o mesmo ano e segmento do Judiciário, foram identificados os percentuais de 14,3% de conciliações na fase de conhecimento, frente a 2,9% nas fases de execução. (CNJ, 2021, p. 197)

¹⁶ O Conselho Nacional de Justiça compila os dados dos mecanismos de conciliação e mediação em somente um indexador, o qual denomina de "Índice de conciliação". (CNJ, 2022)

Esses últimos indicadores trazidos ganham relevância se for levado em consideração que o assunto com maior número de casos novo no ano de 2020 foi o Direito Civil, especialmente na matéria obrigações nas espécies de contratos. Nesses casos, como o Conselho Nacional de Justiça não pormenoriza os dados da classificação processual –conhecimento ou execução– quando apresenta tal informação, é possível que seja considerado que exista neste quantitativo global um grande volume de execuções, que por sua vez é ainda mais decepcionante.

Ante a esse contexto avaliativo quantitativo, observa-se um baixo sucesso nas ações de incentivo do CNJ para que a autocomposição seja mais utilizada pelo usuário final dos serviços de prestação jurisdicional. Esse insucesso fica plenamente visível quando analisada a série histórica do índice de conciliação¹⁷ divulgado por esse órgão. Nesse comparativo anual, obteve-se a informação de que, na totalidade no Poder Judiciário, para o ano de 2015 o percentual de conciliações/mediações ficou em 11,1%, em 2016, 13,6%, no ano de 2017, 13,5%, já para 2018, 12,7%, em 2019, 12,5%, e, ao fim, para 2020 foi constatado um percentual de 9,9% (CNJ, 2021, p. 192).

Contudo, esse cenário que de algum modo impacta no jurisdicionado ganha outros contornos, se observado de maneira isolada nos segmentos processuais de conhecimento e execução. Assim, nas execuções os percentuais ficaram em 3,5%, 5%, 6,2%, 6%, 5,8% e 4,7%, respectivamente para os anos de 2015 à 2020. No entanto, esse cenário é bem diferente quando a atenção vai para a fase de conhecimento, pois, em 2015 resultado obtido foi 17,2% de conciliações/mediações, sendo que para 2016 esse quantitativo ficou em 20,6%, no ano de 2017, 20,2%, em 2018, 19,6%, já para o ano de 2019 o percentual ficou em 19,7% e em 2020 houve uma redução para 15,8% (CNJ, 2021, p. 192).

Frente a esses dados fica perceptível que, em se falando de mecanismos de autocomposição, há um gargalo significativo quando comparados os procedimentos/fases processuais. Desse

¹⁷ Há que se considerar que este índice tem seu início no ano de 2015 em vista a previsão da realização da audiência de mediação/conciliação estabelecida pelo Código de Processo Civil de 2015 que entrou em vigor no ano de 2016.

modo, esta discrepância, se levado em consideração que o ramo do Direito Civil em sua subespécie obrigações/contratos é o segmento que mais possui casos novos por ano, pode explicar os motivos da falta de eficácia dos mecanismos neste panorama.

Entretanto, merece ressalva os resultados identificados para o ano de 2020, tanto que, em

relação ao ano anterior, houve diminuição de 1.431.065 sentenças homologatórias de acordo (-37,1%), provavelmente em decorrência da pandemia da covid-19, que pode ter dificultado a realização de procedimento de conciliação e mediação presenciais ou das técnicas usuais de construção de confiança e espírito de cooperação entre as partes processuais empregadas em audiências presenciais (CNJ, 2021, p. 192).

Frente a esses dados surgem os primeiros indicativos externos¹⁸ do cenário de satisfação dos usuários que utilizam a máquina judiciária para resolver/tratar os seus conflitos. Frente a imprecisão de tais dados, que levam em consideração o quantitativo geral anual obtido no pelo CNJ no relatório Justiça em Números, sem que sejam ouvidos diretamente os conflitantes, faz-se necessário uma análise mais detida a qual leve em consideração o posicionamento direto destes atores.

Com vistas a dar robustez a essa verificação, foi procedida uma busca junto aos repositórios institucionais dos Tribunais estaduais de grande porte¹⁹, quais sejam, Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), Rio de Janeiro (TJRJ), Minas Gerais (TJMG), Paraná (TJPR) e Rio Grande do Sul (TJRS), com a intenção de obter dados de satisfação do serviço informados diretamente por seus usuários. Tal proce-

18 Entende-se que este indicativo de satisfação é externo pois não houve nenhum tipo de manifestação direta por parte daqueles que utilizaram o serviço público em questão.

19 O CNJ considera que em vista da "extensão continental do território brasileiro, é necessário estabelecer parâmetros metodológicos que permitam uma comparação equânime entre os diversos tribunais brasileiros. A realidade social, demográfica e as singularidades regionais podem impactar o porte de cada unidade judiciária. Desse modo, para permitir a obtenção de informações comparativas, faz-se necessário a criação de um índice que leve em consideração variáveis referentes à atividade administrativa e financeira do tribunal" (CNJ, 2022, p. 42)

dimento foi adotado frente ao fato de que o Conselho Nacional de Justiça somente no ano de 2022 se dispôs a estruturar e coletar dados com a intenção de subsidiar o que denominou de Pesquisa sobre a Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro (CNJ, 2022), sendo que tais dados ainda não foram objeto de publicação pelo órgão administrador do Poder Judiciário nacional.

Sendo assim, nessa busca constatou-se que os resultados também não são disponibilizados, até o momento, pelos TJSP, TJRJ, TJPR e TJRS, porém, no TJMG há um relatório com interessante peso que deve ser levado em consideração. Com esse intuito, foi elaborado pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), desse último tribunal, um questionamento que buscava saber das pessoas que utilizaram os mecanismos conciliatórios ou mediatórios no ano de 2021, sua percepção quanto ao fato de tais procedimentos terem trazido benefícios em relação aos seus conflitos.

Sob um quantitativo de 1.063 entrevistados, obteve-se uma qualitativa positiva em 930 dos casos, no que, a resposta negativa foi identificada em 133 participantes. Assim, tem-se respectivamente a porcentagem de 87,49% percepções positivas frente a 12,51% de atendimentos que não atenderam às expectativas (TJMG, 2021).

Nessa mesma linha, quanto ao cenário estatístico que pretendia mensurar qual a visão dos cidadãos que utilizaram o Poder Judiciário após o contato com a mediação e/ou conciliação os números obtidos, em um total de 1.076 respostas, mostraram que em 385 casos a visão permanece a mesma, sendo que para 677 pessoas entrevistadas houve uma melhora na visão geral, e, para 14 delas a percepção piorou. Isso representa uma porcentagem de 35,78% para os que entendem estar mesmo patamar qualitativo, 62,92% para os que entenderam haver uma melhora no aspecto geral, e, em 1,30% foi percebido uma piora (TJMG, 2021).

Frente a esses dados apresentados, mesmo que com um lastro não tão expressivo de entrevistados é possível constatar uma

inclinação que aponta para um sentido de que os meios possuem a qualidade que os conflitantes buscam dos procedimentos autocompositivos, uma vez que, seus percentuais de positivos se mostram significativos ao número total de entrevistados.

Mesmo não sendo o foco da presente pesquisa vale observar, a título de comparação, os dados que as plataformas extrajudiciais apresentam para serviços com uma grande semelhança, porém, na esfera da pré-processualidade. Desse modo,

Aqui no Brasil, como exemplo de ODR endógeno, temos o extremamente bem-sucedido caso do Mercado Livre, que já alcançou 98,9% de desjudicialização por meio de técnicas de promoção das melhores experiências para seus consumidores e usuários. Em linhas simples, o marketplace criou uma ferramenta chamada “Compra Garantida”, na qual o usuário, caso atendidos os requisitos pelo comprador e respeitado o prazo da reclamação, recebe seu dinheiro de volta (BECKER; FEIGELSON, 2021, p. 211).

Em vista disto, a relevância dessa comparação, mesmo que não totalmente alinhada, se dá quando observa-se que o assunto tratado no caso acima citado, que incentiva a autocomposição no âmbito pré-processual extrajudicial, encontra-se na segunda posição dos temas que mais tiveram casos novos no Poder Judiciário estadual no ano de 2020, qual seja, Direito do Consumidor especialmente nos temas de responsabilidade do fornecedor e indenizações por dano moral como visto anteriormente.

Entretanto, mesmo com a leveza gerencial que a administração de empresas privadas possuem ainda não houve a publicação de análises qualitativas que correspondam ao volume dos casos tratados. Essa situação pode ter origem no fato de que o resultado obtido na resolução do conflito contamine as respostas coletadas. Ou seja, nem sempre nem sempre a lógica de perde-ganha a que trabalha a Jurisdição clássica pode ser alterada para a de ganha-

-ganha que conduz a linha da consensualidade, sendo que, por vezes há casos em que se concede uma perda menor para que se evite um prejuízo ainda maior, seja de tempo, recursos ou outro fator que importe ao conflitante.

Assim, havendo algum nível de revés, as análises qualitativas que busquem questionar a satisfação do usuário podem ser comprometidas com o sentimento de derrota gerado. Logo, a construção de avaliações que possam extrair tal sentimento fidedigno ao procedimento, e não ao seu resultado, é missão que as políticas públicas judiciárias devem ter como norte a fim de que tais resultados possam subsidiar os rumos das ações públicas nesse cenário.

Conclusão

Frente a tudo o que foi apresentado quanto ao contexto do conflito e da conflituosidade como fato social, tal como como a classificação dos tipos destes conflitos e suas possibilidades de resolução e ao fim o cenário de satisfação dos usuários deste tipo de prestação jurisdicional, acredita-se que seja possível que se obtenha uma dimensão das possibilidades avaliativas que poderiam orientar formais e materiais de adaptações dos rumos nas ações públicas de autocomposição.

Sendo assim, denota-se que os instrumentos autocompositivos atualmente utilizados pelo Conselho Nacional de Justiça, mediação/conciliação, possuem a sofisticação necessária para que seja procedido um tratamento que atinja todas as peculiaridades dos tipos de conflitos.

Entretanto, o severo nível de encastelamento por parte do órgão administrador da máquina judiciária se traduz na situação de que não é levado em consideração as manifestações avaliativas dos serviços prestados. Isso demonstra que a instituição carece de uma representatividade/participação social na avaliação dos resultados pós execução. Desse modo, os níveis de receptividade do que foi vivenciado durante o procedimento não sustentam con-

dições de serem os elementos que colocarão em prática as situações de revisão/adaptação ao que os usuários pretendem deles.

Sendo assim, no decorrer da pesquisa foi possível observar que, em que pese, existam pontuais mecanismos formais de avaliação dos resultados da política judiciária em questão, esta avaliação de mérito necessita filtrar o fato de que, em algum momento do desenvolvimento geral dos mecanismos, poderá haver avaliadores/usuários que não estejam contentes com o resultado final, e, com isso, possam espelhar tal insatisfação para com o procedimento gerando um falso resultado.

Buscando pontualmente responder ao objetivo geral que pretendeu analisar a complexidade conflitiva da sociedade atual e suas tipologias, bem como a satisfação do usuário do sistema jurisdicional nestes casos, concluiu-se que, os índices satisfação que existem para a política judiciária em questão não são suficientes para que seja possível analisá-los sob uma ótica orientação na condução dos rumos da ação pública. Ainda, concluiu-se que tal avaliação deve ser muito criteriosa para que não se deixe levar pelas opiniões daqueles insatisfeitos com os resultados do procedimento.

Do mesmo modo, buscando responder o problema justificador desse estudo, conclui-se que a hipótese foi confirmada, pois, como visto, os dados existentes não possuem o condão de praticar a avaliação que aqui se pretende, sendo estes, experimentos que visam algo mais genérico em se falando de avaliação, e, ocasionalmente passam pelo assunto da satisfação do usuário, no que, também não se leva em conta as peculiaridades dos tipos de conflitos.

Portanto, concluiu-se que a falta de uma avaliação que leve em consideração a satisfação dos usuários dos meios adequados de tratamento de conflitos de interesse, respeitando as peculiaridades de cada tipo de conflito e suas influências, acaba por gerar uma falta de planejamento que prejudica os próprios mecanismos uma vez que não se tem base científica para que possam ser ajustados ou melhorados ao que se espera deles, tanto na esfera da administrativa jurisdicional quanto na esfera social. Frente a isso,

identifica-se, a título de proposição, que um interessante caminho, para que se aporte contribuições e críticas ao serviço prestado, seria a abertura de avaliativa por parte do Conselho Nacional de Justiça no sentido de que receba, compile e publique tais dados, e, com isto, surjam as colaborações avaliativas tão necessárias às políticas públicas.

Referências

BAUMAN, Zygmunt. **Tempos líquidos**. Trad. Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2007.

BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno. Acesso à Justiça para além de Cappelletti e Garth: a resolução de disputas na era digital e o papel dos métodos online de resolução de conflitos (ODR) na mitigação da crise de justiça no Brasil. In.: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos. **Direito, Processo e Tecnologia**. São Paulo: Thompson Reuters Brasil, 2021.

BOBBIO, Norberto; *et al.* **Dicionário de política**. Vol I. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 11ª ed., 2004.

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei 13.105 de 2015 - Código de Processo Civil de 2015**. (2015b). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 28 maio 2023

BRASIL. Congresso Nacional. *Lei 13.140 de 2015 - Lei da Mediação*. (2015a) Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 28 maio 2023.

C.N.J. Conselho Nacional de Justiça. **Pesquisa sobre a Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro**. (2022) Disponível

em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/pesquisa-sobre-percepcao-e-avaliacao-do-poder-judiciario-brasileiro/>. Acesso em: 28 maio 2023.

C.N.J. Conselho Nacional de Justiça. **Relatório Justiça em Números 2021**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf>. Acesso em: 28 maio 2023.

DAHRENDORF, Ralf. *Homo sociologicus*. Rio de Janeiro: Tempo brasileiro, 1969.

DEUTSCH, Morton. A resolução do conflito. In: **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Org. AZEVEDO, André Gomma. Vol. 3. Brasília: Editora Grupos de Pesquisa, 2004. P. 29-52.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A Resolução dos Conflitos: e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito**. 3. Ed. rev. ampl. e atual. Salvador: Editora Juspodivm, 2020.

MORINEAU, Jacqueline. *L'espirit de la mediation*. Ramonville Saint-Agne: Editions Ères, 1998.

PRIEBE, Victor Saldanha. *Tempos do direito: a razoável duração do processo sob a ótica do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)*. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018.

ROBBINS, Stephen Paul. *Comportamento Organizacional*. 11ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **A gramática do tempo: para uma nova cultura política**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

SIMMEL, Georg, *O conflito como sociação*. (Tradução de Mauro Guilherme Pinheiro Koury). **RBSE** – Revista Brasileira de Sociologia

da Emoção, v. 10, n. 30, pp. 568-573. Disponível em: <http://www.cchla.ufpb.br/rbse/Index.html>. Acesso em: 28 maio 2023.

SORRENTINO, Luciana Yuki F. A autocomposição no CPC sob o prisma da arquitetura das escolhas. In: **Acesso à Justiça**: um novo olhar a partir do Código de Processo Civil de 2015. Orgs: Benigna Araújo Teixeira Maia; Fernanda Gomes e Souza Borges; Flávia Pereira Hill; Flávia Pereira Ribeiro; Renata Cortez Vieira Peixoto. Londrina: Thoth, 2021.

SPENGLER, Fabiana Marion; MAGLIACANE, Alessia. *Il terzo e l'altro. Verso una visione simmeliana del conflitto*. **Revista do Direito. Santa Cruz do Sul**, v. 3, n. 50, p. 35-53, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/index>. Acesso em: 28 maio 2023.

TJMG. Tribunal de Justiça do Estado das Minas Gerais. **Total Avaliação de Satisfação 2021**. Disponível em: <https://novoportal-hml-1.tjmg.jus.br/portal-tjmg/acoes-e-programas/conciliacao-mediacao-e-cidadania.htm#>. Acesso em: 28 maio 2023.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação**: guia para usuários e profissionais. Florianópolis: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 2001.

ZAPAROLLI, Célia Regina. **Negociação, Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Método, 2012.