

AMBRA UNIVERSITY
SCHOOL OF LEGAL STUDIES
MASTER OF SCIENCE IN LEGAL STUDIES
MASTER'S THESIS

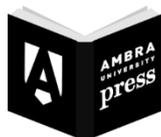
LARISSA PADILHA RORIZ PENNA

**DISPENSA OU MANUTENÇÃO DAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO
NAS DEMANDAS BANCÁRIAS, SOB O RITO DA LEI 9.099/95?
UM ESTUDO DE CASO NO JEC DE PARINTINS/AM**

ORLANDO, FL

2022





Copyright 2022 © by

Larissa Padilha Roriz Penna.

All rights reserved.

Publisher: Ambra University Press.

First edition: October 2022 (Revision 1.0a)

Author: Larissa Padilha Roriz Penna

Title: Dispensa ou manutenção das audiências de conciliação nas demandas bancárias, sob o rito da lei 9.099/95? Um estudo de caso no JEC de Parintins/AM

Type of publication: Master's Thesis

Program: Master of Science in Legal Studies

Institution: Ambra University (Orlando, FL).

Date of public defense: October 10, 2022.

E-book format: PDF

ISBN: 978-1-952514-45-6 (e-book – PDF)

Ambra is a trademark of Ambra Education, Inc. registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

Ambra University Press is a division of Ambra Education, Inc.

Orlando, FL, USA

<https://thesis.ambra.education> • <https://press.ambra.education/> • <https://www.ambra.education/>



Copyright License

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International
(CC BY-NC-ND 4.0)



Citation APA

Penna, L. P. R. (2022). *Dispensa ou manutenção das audiências de conciliação nas demandas bancárias, sob o rito da lei 9.099/95? Um estudo de caso no JEC de Parintins/AM* (ISBN No. 978-1-952514-45-6) [Master's thesis, Ambra University]. <https://thesis.ambra.education>

Citation ABNT

PENNA, Larissa Padilha Roriz. **Dispensa ou manutenção das audiências de conciliação nas demandas bancárias, sob o rito da lei 9.099/95? Um estudo de caso no JEC de Parintins/AM.** 2022. Dissertação (Mestrado em ciências jurídicas) - School of Legal Studies, Ambra University, Orlando, Flórida, 2022.

The translation below is for convenience only. In case of any conflict, English text in the previous page prevails.

A tradução abaixo é somente por conveniência. Em caso de quaisquer conflitos, o texto em inglês da página anterior prevalece.

Copyright 2022© por

Larissa Padilha Roriz Penna.

Todos os direitos reservados.

Editora: Ambra University Press

Primeira edição: outubro de 2022 (Revisão 1.0a)

Autor: Larissa Padilha Roriz Penna

Título: Dispensa ou manutenção das audiências de conciliação nas demandas bancárias, sob o rito da lei 9.099/95? Um estudo de caso no JEC de Parintins/AM

Tipo de publicação: Dissertação de mestrado

Programa: Master of Science in Legal Studies

Instituição: Ambra University (Orlando, FL).

Data da defesa pública: 10 de outubro de 2022



Formato e-book: PDF

ISBN: 978-1-952514-45-6 (e-book – PDF)

Ambra é uma marca da Ambra Education, Inc. registrada no U.S. Patent and Trademark Office.

Ambra University Press é uma divisão da Ambra Education, Inc.

Orlando, FL, EUA

<https://thesis.ambra.education> • <https://press.ambra.education/> • <https://www.ambra.education/>

Licença de Copyright

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.pt_BR

Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional
(CC BY-NC-ND 4.0)



Citação APA

Penna, L. P. R. (2022). *Dispensa ou manutenção das audiências de conciliação nas demandas bancárias, sob o rito da lei 9.099/95? Um estudo de caso no JEC de Parintins/AM* (ISBN No. 978-1-952514-45-6) [Master's thesis, Ambra University]. <https://thesis.ambra.education>

Citação ABNT

PENNA, Larissa Padilha Roriz. **Dispensa ou manutenção das audiências de conciliação nas demandas bancárias, sob o rito da lei 9.099/95? Um estudo de caso no JEC de Parintins/AM**. 2022. Dissertação (Mestrado em ciências jurídicas) - School of Legal Studies, Ambra University, Orlando, Flórida, 2022.

LARISSA PADILHA RORIZ PENNA

**DISPENSA OU MANUTENÇÃO DAS AUDIÊNCIAS DE
CONCILIAÇÃO NAS DEMANDAS BANCÁRIAS,
SOB O RITO DA LEI 9.099/95? UM ESTUDO
DE CASO NO JEC DE PARINTINS/AM.**

Master's thesis approved by the evaluation board below as one of the requirements towards the Master of Science in Legal Studies degree by the School of Legal Studies at Ambra University.

Dissertação de mestrado aprovada pela banca de avaliação abaixo como um dos requisitos para a obtenção do título de Master of Science in Legal Studies da School of Legal Studies da Ambra University.

Date of the defense: October 6, 2022

Data da defesa: 06 de outubro de 2022.

Evaluation board:

Banca avaliadora:

outubro 6, 2022 | 7:24 PM EDT

DocuSigned by:



0E8BA99FF48A497...

Prof. Dra. Bianca Oliveira de Farias

outubro 6, 2022 | 4:25 PM PDT

DocuSigned by:



B5C1572A9E46#CS...

Prof. Dra. Michele Pedrosa Paumgarten

outubro 6, 2022 | 4:28 PM PDT

DocuSigned by:



55554E3DFB48456...

Prof. Dr. Milton Delgado Soares

outubro 6, 2022 | 4:25 PM PDT

DocuSigned by:



FESF9EB7DD794E9...

Prof. Dr. Paulo Márcio Reis Santos

Orlando, Florida
Outubro de 2022

AGRADECIMENTOS

Dedico essa dissertação a minha mãe e melhor amiga, Fabíola, mulher que teceu asas para que eu conquistasse meus sonhos mais caros e também me inspira, pois sempre se dedicou a estudar, trabalhar e investir na educação dos filhos, ao mesmo tempo.

Dedico ao meu pai, que permanece vivo em mim e nas minhas lembranças, se fazendo presente, guiando meus passos por onde quer que eu ande.

Agradecimentos à minha Professora Orientadora Bianca Oliveira de Farias, pela competência, profissionalismo e carisma que lhe são usuais, o que permitiu que este trabalho pudesse ser feito de forma leve e fluída.

Aos membros da banca examinadora Profa. Dra. Michele Paumgarten e Prof. Dr. Paulo Márcio Reis Santos que aceitaram participar e colaborar com esta dissertação generosamente.

À Dra. Camylla Galindo, minha assessora, por toda colaboração exemplar e parceria prestada, que teve de trabalhar o dobro com minutas e também me auxiliando nas pesquisas, reunião e revisão de dados, para que este trabalho pudesse ser o melhor possível.

A todos os servidores da Comarca de Anamã, que me ajudam incansavelmente na execução do meu trabalho como magistrada, e o faço na pessoa do meu diretor de Secretaria, Dr. André Coelho.

RESUMO

Esta pesquisa propõe a discussão acerca da dispensa ou manutenção das audiências de conciliação especificamente nos processos que versam sobre demandas bancárias submetidos aos Juizados Especiais Cíveis, realizando um estudo de caso junto ao 1º Juizado Especial Cível da Comarca de Parintins/AM. Utiliza-se do método científico hipotético-dedutivo nesta pesquisa qualitativa para confirmar ou não o problema. Assim, o objetivo desse estudo consiste em compreender se as audiências iniciais de conciliação nos processos que discutem a cobrança de tarifas bancárias no JEC de Parintins/AM são inócuas e apenas atrasam o andamento do feito, de maneira que poderiam ser dispensadas, ou se, a depender do alinhamento das técnicas de conciliação empregadas, é possível o encerramento destes processos logo no início, com aumento de acordos e diminuição do acervo processual. Para dar suporte teórico a este estudo foram escritos três capítulos. O primeiro versa sobre a conciliação como método de solução de conflitos; o segundo, explicita o acesso aos juizados especiais, os princípios que os regem, com destaque para o da adaptabilidade; e o capítulo três se dedica a explicar a explosão da litigiosidade no Brasil dando especial relevo às demandas bancárias, informando instrumentos para gerenciamento e prevenção de tais litígios repetitivos. O último capítulo aborda o estudo de caso realizado no 1º Juizado Especial Cível da Comarca de Parintins/AM, demonstrando a atuação do Tribunal de Justiça do Amazonas frente a pandemia do coronavírus e a necessidade de adequação de ritos, incluindo a dispensa da audiência de conciliação no JEC de Parintins. Por fim, discute-se as vantagens da dispensa de conciliação nas demandas repetitivas tais como as bancárias.

Palavras-chave: Conciliação. Dispensa. Adaptabilidade. Demandas Bancárias.

ABSTRACT

This research proposes a discussion about the waiver or maintenance of conciliation hearings specifically in processes that deal with bank demands submitted to the Special Civil Courts, carrying out a case study with the 1st Special Civil Court of the District of Parintins/AM. The hypothetical-deductive scientific method is used in this qualitative research to confirm or not the problem. Thus, the objective of this study is to understand if the initial conciliation hearings in the processes that discuss the collection of bank fees in the JEC of Parintins/AM are innocuous and only delay the progress of the case, in a way that could be waived, or if, depending on the alignment of the conciliation techniques used, it is possible to close these processes right at the beginning, with an increase in agreements and a decrease in the procedural acquis. To give theoretical support to this study, three chapters were written. The first deals with conciliation as a method of conflict resolution; the second explains access to special courts, the principles that govern them, with emphasis on adaptability; and chapter three is dedicated to explaining the explosion of litigation in Brazil, giving special emphasis to banking demands, informing instruments for the management and prevention of such repetitive litigation. The last chapter addresses the case study carried out in the 1st Special Civil Court of the Comarca de Parintins/AM, demonstrating the performance of the Court of Justice of Amazonas in the face of the coronavirus pandemic and the need to adapt rites, including the waiver of the conciliation hearing. at the JEC in Parintins. Finally, the advantages of waiving conciliation in repetitive demands such as banking are discussed.

Keywords: Conciliation. Dismissal. Adaptability. Bank Claims.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
METODOLOGIA	10
CAPÍTULO 1 – A CONCILIAÇÃO COMO MÉTODO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS	
1.1 Acesso à justiça e sistema multiportas.....	11
1.2 Conceito de conciliação.....	13
1.3 Análise comparativa dos métodos autocompositivos.....	14
1.4 Princípios que regem a conciliação.....	15
1.5 Benefícios da conciliação.....	18
1.6 O papel do conciliador na eficácia da solução do conflito.....	20
1.7 Sistema de autocomposição nos Estados Unidos.....	22
CAPÍTULO II - A LEI 9.099/95 E A CONCILIAÇÃO	
2.1 O acesso à Justiça por meio dos Juizados Especiais Cíveis.....	25
2.2 Do formalismo processual e do formalismo-valorativo.....	33
2.3 Princípio da duração razoável do processo.....	35
2.4 Princípio da efetividade.....	37
2.5 Princípio da adaptabilidade no rito do juizado especial cível.....	38
2.6 O "fracasso do sucesso"	40
CAPÍTULO III - DEMANDAS REPETITIVAS E OS GRANDES LITIGANTES	
3.1 Explosão da litigiosidade no Brasil.....	42
3.2 Instrumentos para gerenciamento e prevenção dos litígios repetitivos.....	49
3.2.1 Instrumentos para gerenciamento e prevenção dos litígios repetitivos nas demandas bancárias.....	53
CAPÍTULO 4 - ESTUDO DE CASO: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE PARINTINS/AM	
4.1 Dispensa da audiência de conciliação no JEC de Parintins/AM: Pandemia e necessidade de adequação de ritos.....	56
4.2 Atuação do Tribunal de Justiça do Amazonas durante a pandemia.....	62
4.3 Dispensa da audiência de conciliação no 1º Juizado Especial Cível de Parintins.....	66
4.4 Projeto de Lei de dispensa da audiência de conciliação.....	78
4.5 Vantagens da dispensa da audiência presencial.....	80
- CONCLUSÃO.....	83
- REFERÊNCIAS.....	85

INTRODUÇÃO

Os conflitos desde sempre presentes na sociedade estão cada vez mais lotando as filas do Judiciário com processos que demonstram a inaptidão das partes envolvidas no litígio em simplesmente dialogar. Nesse contexto, os institutos utilizados como métodos adequados de solução de conflitos, a saber, a arbitragem, a mediação e a conciliação, são instrumentos fundamentais para promover a pacificação social.

Especificamente para este estudo está em relevo a contribuição da conciliação como instrumento de solução dos conflitos e, conseqüentemente, busca-se verificar sua eficiência diante das demandas repetitivas manejadas em sua expressiva maioria por consumidores insatisfeitos contra os grandes litigantes, em especial, as instituições bancárias, no contexto dos juizados especiais cíveis, regidos pela Lei nº 9.099/95.

Considerando este cenário, esta pesquisa se propõe a discutir sobre a dispensa ou a manutenção das audiências de conciliação nas demandas repetitivas que versam sobre as denominadas tarifas bancárias a partir de um estudo de caso do Juizado Especial Cível da Comarca de Parintins/AM. Para tanto, serão compartilhadas considerações específicas sobre a conciliação, seus benefícios e referenciado o papel do conciliador na eficácia da solução dos conflitos.

Desta feita, envolve com profundidade esta pesquisa, o estudo sobre a Lei dos Juizados Especiais, no que diz respeito à facilidade de acesso, destacando os princípios norteadores que primam pela celeridade e eficácia da resposta efetiva do Estado, notadamente em função da flexibilidade que o rito possibilita mediante a adaptabilidade dos procedimentos nos juizados, contando com a participação dos envolvidos em nome de princípios como o da dignidade, contraditório e efetividade.

Compromete, no entanto, o sucesso dos juizados especiais a patente explosão de litigiosidade decorrente do fenômeno das demandas repetitivas, sobretudo aquelas manejadas contra os grandes litigantes, mormente contra as Instituições Financeiras. Nessa senda, justifica-se a curiosidade em verificar a eficiência das audiências de conciliação em, através de acordos firmados entre as partes, minimizar ou até mesmo inibir o expressivo número de processos, o que será verificado a partir do estudo de caso do Juizado Especial Cível da Comarca de Parintins/AM.

Assim sendo, torna-se importante para o conhecimento científico o estudo do caso proposto ante a crescente judicialização de demandas repetitivas em sede dos Juizados Especiais Cíveis, a exemplo do que acontece na Comarca escolhida, Parintins/AM. Valem-se

os advogados dos autores de replicação de ações iguais, em ritmo de produção industrial, como se a petição inicial se aplicasse a todos que sofrem de descontos de tarifas bancárias.

Ocupam-se apenas de modificar o nome do autor e nem sempre liquidam o valor descontado por memória de cálculo transparente e/ou respeitam o prazo prescricional de cinco anos. Acrescem ao pedido de repetição do indébito, o de indenização por danos morais, ajuizando demandas variadas, em relação às mesmas partes, dividindo-as por rubricas, como se dissessem respeito a uma matéria de fundo diferente, quando, na maioria das vezes, são conexas.

Se recebidas por Juízo diverso, o problema se maximiza, eis que tanto pode haver a duplicação de indenização por danos morais em favor daquele mesmo autor, em razão do mesmo fato, como podem existir julgamentos em sentido diverso, o que contribui para a instalação de insegurança jurídica.

Trata-se de um tema atual, já que distribuído em série perante os Juizados Especiais Cíveis do país, o que inflaciona os números dos acervos judiciais, eleva as metas nacionais geridas pelo Conselho Nacional de Justiça a níveis inalcançáveis, já que se julga menos processos do que o número de entrados, contribuindo para a sensação de morosidade e sensação de descrédito da Justiça.

Em suma, autor não instruído à composição de acordo, munido de argumentos bélicos a qualquer custo; Réus que tratam aquele processo como se fosse mais um da vasta planilha de processos contra si ajuizados. Somado a isso, o Poder Judiciário que, diante de um rito inflexível, é obrigado a pautar uma audiência de conciliação por pura formalidade, em reduzido espaço de tempo, quase como um comando padrão de seu primeiro despacho.

Nesse contexto, importa questionar se as audiências de conciliação estão efetivamente cumprindo sua dupla e precípua finalidade, a saber a de estimular a consciência do cidadão para resolver seus conflitos ativamente, através do diálogo, sem a intervenção de um terceiro que decida sobre seu problema, e ainda evitar uma busca irracional ao Judiciário pelo simples fato de não conseguir conversar com o outro, implicando em processos demorados, com tramitações desnecessárias.

Nessa senda, o problema que norteia esta pesquisa é no JEC de Parintins/AM, mostra-se a obrigatória audiência de conciliação mais como um entrave ou mais como ferramenta de facilitação na finalização de processos? Ademais, constitui o objetivo geral desta pesquisa compreender se as audiências iniciais de conciliação nos processos que discutem a cobrança de tarifas bancárias no JEC de Parintins/AM são inócuas e apenas atrasam o andamento do feito, de maneira que poderiam ser dispensadas, ou se, a depender do alinhamento das técnicas

de conciliação empregadas, é possível o encerramento destes processos logo no início, com aumento de acordos e diminuição do acervo processual.

Como objetivos específicos propõe-se estabelecer um modo de agir cartorial escrito que evidencie as práticas incentiváveis e as evitáveis na condução de uma audiência de conciliação de Juizado Especial Cível, sobre as demandas repetitivas como o estudo de caso escolhido, contribuindo não apenas para o restabelecimento da paz social, mas também evitando o avançar de um processo judicial; sugerir uma estrutura recomendável de agendamento de audiências de conciliação em Juizado Especial Cível (forma e tempo dedicado às sessões); e interpretar os números gerados pelo Projudi, a fim de concluir se as audiências mais se mostraram como entrave jurídico à finalização dos processos do que, propriamente, ferramenta de um andamento processual mais célere e útil, de forma que – se de pouca serventia - possam ser dispensadas em 2022, com adaptação do rito aplicado, julgando-se os processos como matéria eminentemente de direito após oferta de contestação.

Traz a pesquisa, ainda, relevância social e econômica, vejamos:

Social: primeiro porque é estreita a relação da sociedade com as Instituições Financeiras, em situações como recebimento de salário e benefícios sociais, realização de pagamentos, empréstimos, uso de cartão de crédito, seguros, financiamentos de imóveis, automóveis e afins. Muitas vezes, para a utilização dos serviços citados, são cobradas rubricas dos consumidores em relação às quais não deram anuência de forma consciente. Cita-se, ainda, o soterramento do Poder Judiciário com demandas que discutem esses descontos bancários, em detrimento de outras matérias.

Econômica: segundo que, em que pese não pareçam os descontos de grande relevância quando analisados de forma individual, certamente, quando da análise do acumulado, justificam os recordes de lucros experimentados pelos Bancos ano após ano. Cita-se, ainda, a exemplo de tantos outros magistrados, o interesse pessoal desta pesquisadora, Juíza de Direito do Estado do Amazonas, testemunha da crescente judicialização destas demandas e uso, muitas vezes, indiscriminado pelos autores e advogados.

Por fim, é importante que este trabalho tenha uma aprovação perante a comunidade científica, porque pode contribuir efetivamente a partir da realidade do Juizado pesquisado com o Poder Judiciário amazonense e de outros Tribunais, a fim de suscitar o diálogo sobre a eficácia das audiências de conciliação, visando aprimorar essa ferramenta extremamente importante na resolução de conflitos, especificamente em processos que discutem a cobrança de tarifas bancárias, a fim de que seja fomentada maior quantidade de acordos, devolvendo efetivamente a paz social e, por conseguinte, levando a diminuição da judicialização em massa.

De outro lado, é possível que a análise dos números da última etapa indique ser melhor, após o recebimento da demanda, citar o Réu logo para oferta de contestação, deixando o processo, depois disso, concluso para sentença, sem que tenha sido precedida de audiência de conciliação obrigatoriamente. A análise matemática dos números gerados pelo sistema (Projudi) não deturpa a realidade. É, pois, fria, objetiva e real. Explicadas, portanto, as razões de mérito acadêmico.

Desta feita, com este estudo, tem-se o escopo de contribuir com a discussão em ambiente acadêmico, assim como com os atores envolvidos nos processos judiciais, a partir dos discursos alinhavados com a doutrina, o entendimento jurisprudencial, a prática forense e os resultados obtidos. Afora os resultados obtidos com o estudo de caso específico a que se propôs esta pesquisa, é possível verificar instrumentos para gerenciamento e prevenção dos litígios repetitivos, no intuito de que os juizados não se transformem no fracasso do sucesso, considerando que inicialmente foram e ainda são essenciais na desburocratização do tradicional sistema de justiça.

DESENVOLVIMENTO

METODOLOGIA

No que toca à descoberta do objeto de pesquisa, deu-se a experimentação empírica por esta discente, Magistrada de Juizado Especial Cível no Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas que se deparou com este nicho processual por parte dos autores e advogados, com processo geralmente iniciado por uma petição padronizada, contra os mesmos litigantes, voltando-se contra toda e eventual tarifa identificada em extrato bancário, o que, invariavelmente, fez a saída dos processos ser inversamente proporcional à enxurrada de entrada, o que foi ainda mais prejudicado pela realização de audiência de conciliação quase que por mera formalidade e talvez não apenas por conta do Juízo, como sugerido nas hipóteses acima.

Para a realização deste trabalho, será utilizada a pesquisa qualitativa, escolhendo os sujeitos de pesquisa (partes do processo, conciliador, advogados e juiz) em função de sua atuação, natureza do processo e/ou matéria discutida, mediante a coleta matemática de dados, mediante a interpretação dos números gerados pelo Projudi, como números de processos distribuídos junto ao JEC de Parintins/AM, quantos desses discutem tarifas bancárias, em quantos desses houve a realização de audiência de conciliação, em quantos foi ignorada a

audiência e logo se partiu à oferta de contestação, em quais dos dois cenários se chegou à sentença mais rapidamente, o que pareceu mais útil ao restabelecimento da paz social.

Far-se-á uso do método científico hipotético-dedutivo, partindo da premissa do problema científico identificado “No JEC de Parintins/AM, mostra-se a obrigatória audiência de conciliação mais como um entrave ou mais como ferramenta de facilitação na finalização de processos?” e formulação de hipóteses, como especificado em item anterior, na busca por evidências empíricas que derrubem essas conjecturas (falseamento) ou, quiçá, corrobore-as.

Acerca do método de pesquisa, será utilizado o estudo de caso com relevância científica, social, cultural, jurídica, econômica, de grande recorrência na atualidade, no caso, as ações que discutem a aplicação de cesta de serviços/tarifas bancárias nas contas dos clientes. A seleção dos casos dar-se-ia sobre os processos distribuídos nos anos de 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021 que tivessem por objeto a matéria aqui tratada (cobrança de tarifas bancárias), dividindo os processos por Autor, Instituição Financeira, rubrica contestada, após consulta detalhada no Projudi (sistema eletrônico de protocolo e processamento de processos judiciais de Parintins/AM), mediante a simples e fria interpretação dos números mostrados pelo sistema, de forma a concluir ser útil ou não a prévia audiência de conciliação.

Ao final, por meio da interpretação dos dados, identificar o que realmente busca o Autor e seu advogado; se há espaço para um acordo mediante a aplicação das consagradas técnicas de conciliação ou se – mesmo com a aplicação do que é recomendado – é o acordo natimorto; se está disposto o Réu a oferecer propostas ou mesmo evitar que sejam as demandas ajuizadas, se a forma de agendamento de audiências – em larga escala, às vezes no mesmo dia – pode ter alguma contribuição para a não-conciliação, realidade vivenciada na atualidade e, por fim, se é melhor partir para a oferta de contestação, logo após a distribuição da ação, ou se, de fato, é útil a audiência de conciliação para eliminar o processo logo em sua fase inicial

O resultado desta pesquisa auxiliaria o 1º Juizado Especial Cível de Parintins – a exemplo de outros Juízos - na construção de uma rotina cartorária padronizada sobre as técnicas de conciliação e restabelecimento da paz social por acordo.

CAPÍTULO 1 – A CONCILIAÇÃO COMO MÉTODO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

1.1 Acesso à justiça e sistema multiportas

O autor italiano Mauro Cappelletti dispôs em sua obra “O acesso à justiça”, publicada em 1988, sobre “*ondas renovatórias do Direito*” ou “*ondas de acesso à justiça*”, escrito em

parceria com o também jurista, o estadunidense Bryant Garth. Criou-se o projeto Florença, apontando as dificuldades enfrentadas pelos indivíduos em busca do pleno acesso à justiça, sendo elas: a primeira diz respeito a assistência judiciária gratuita, sendo permitido o acesso gratuito ao Judiciário àquelas pessoas que não possuem condições de arcar com advogados ou custas processuais, ou seja, garante a representação dos economicamente hipossuficientes; a segunda onda se relaciona aos direitos difusos e coletivos (notadamente direito ambiental e direito do consumidor); enquanto a terceira onda propõe que os conflitos sejam resolvidos pelos métodos adequados, para o fim de efetivação dos direitos almejados, havendo a inclusão dos métodos autocompositivos, como a conciliação e a mediação. Senão vejamos:

Utilizing a metaphor of “three waves,” Cappelletti and Garth outline the three stages of addressing the issue of lack of access to justice: the first wave addresses economic obstacles, which keep citizens from either accessing information or obtaining representation; the second wave touches on organizational obstacles, which include the vindication of rights when interests are collective and diffused; the third wave responds to procedural obstacles, where the judicial system might not be the best forum for the vindication of rights. They also point out that these issues take place both in developed and developing countries, though they are more acute in the less-developed world. (Crespo, 2012, p. 359)

Para Cappelletti, o acesso ao direito e à Justiça é um aspecto fundamental do Estado Social de Direito, denominado *welfare state*, pois se exige do Poder Público uma atuação concreta, não somente uma atitude passiva de não desprezar, mas sim de ofertar serviços e sistemas que garantam concretamente tais direitos. São exemplos os direitos sociais dos pobres, dos trabalhadores, das crianças, dos idosos, das mulheres, dos consumidores, do meio ambiente, dentre outros. Com efeito, o movimento para o acesso à justiça é um movimento para a efetividade dos direitos sociais, para a concretização da igualdade (Cappelletti, 1988).

No Brasil, a terceira onda renovatória foi introduzida de forma gradual. Com essa nova tendência, foram criados os Juizados Especiais previstos nos artigos 24, X, e 89, I, ambos da CRFB/88, que ensejaram a criação da Lei nº 9.099/1995, juizados especiais cíveis no âmbito estadual, lei nº 10.259/2001, juizados especiais cíveis no âmbito federal, e lei nº 12.153/2009, juizados especiais da fazenda pública no âmbito dos estados, distrito federal, territórios e municípios.

Decorrente da ideia trazida pelo “*Tribunal Multiportas*”, reconhece-se que não há uma só forma de resolver o conflito, sendo possível utilizar técnicas que auxiliem as partes para que o conflito seja definitivamente resolvido, com amparo na autocomposição e cooperação. Dessa forma, é possível que a solução de um conflito se dê por diferentes métodos, de modo heterocompositivo (de forma imposta) ou autocompositivo (com protagonismo das partes

envolvidas), com ou sem participação do Estado, devendo o acesso à justiça ocorrer por um “sistema multiportas”, isto é, cada pessoa terá à sua disposição um conjunto de opções para se chegar a resolução de uma controvérsia de maneira adequada.

De acordo com Fernanda Tartuce (2021), “o sistema multiportas estatal pode ser definido como a atividade do Poder Judiciário empreendida para orientar os litigantes sobre as diferentes alternativas para compor o conflito, sugerindo qual seria a saída mais pertinente para o deslinde da questão.” (p.71)

Para Tartuce (2021), “o modelo tradicional do processo é contencioso, marcado pela oposição de interesses entre os indivíduos, e pela atuação de um terceiro que declara, de forma impositiva, a quem pertence o direito (...) Nesta abordagem, as partes são apontadas como inimigas, como ganhadora e perdedora, como certa e errada.” (p.86)

Nesse contexto, a conciliação surge como mecanismo utilizado dentro do sistema multiportas e representa uma onda renovatória de acesso à Justiça, porquanto consiste em uma forma adequada de resolução de conflitos. Nesse sentido, entende-se que o cidadão tem direito a uma Justiça adequada, efetiva e de qualidade, tendo à sua disposição a conciliação como método adequado de resolução de conflitos, dentre outros existentes (Tartuce, 2021).

1.2 Conceito de Conciliação

Etimologicamente, o termo conciliação quer dizer “ato ou efeito de pôr (ou porem-se) de acordo litigantes, ou de harmonizar (ou harmonizarem-se) pessoas desavindas ou discordantes”, nos termos do Grande Dicionário Houaiss (2022). Sendo assim, a conciliação se desdobra no acordo a que duas partes com manifestas divergências se submetem para finalizar um conflito.

Juridicamente, a conciliação, por excelência, atua como um instrumento de pacificação social na medida em que é uma forma de resolução de conflitos em que duas partes que possuem um litígio, dispõem do auxílio de um terceiro, denominado de conciliador, podendo chegar a um acordo que extinguirá uma ação judicial em andamento ou ainda evitará o seu ajuizamento.

Desta feita, a conciliação pode ser extrajudicial, quando as partes põem termo a seu conflito sem a necessidade de acionar o Judiciário, ou pode ser judicial, quando o conciliador aplica as técnicas de conciliação, oferecendo sugestões para harmonizar o conflito entre as partes através do acordo, sem que o processo seja resolvido verticalmente com uma sentença proferida pelo magistrado.

Isto quer dizer que ao ser entabulado o acordo entre as partes, após efetiva conciliação entre elas, o juiz irá proferir uma sentença de mérito, mas não decidindo sobre o conflito, apenas formalizando o que restou conciliado entre os litigantes, por meio de uma sentença homologatória de acordo, para que o tratado produza efeitos jurídicos e legais, tanto é que em caso de descumprimento do acordado entre as partes, pode-se dar início ao cumprimento da sentença nos próprios autos.

Importa salientar ainda que o juiz também deve atuar no sentido de estimular as partes a conciliar, nos termos do art. 139, V, do Código de Processo Civil, *in verbis*: “Art. 139. O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, incumbindo-lhe: (...) V - promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais” (Brasil, 2015). Nesse mesmo sentido, vejamos o entendimento do doutrinador Nelson Nery Junior (2015) a respeito do tema:

a atividade de tentar conciliar é decorrente do ofício de magistrado, de sorte que não pode ser vista como caracterizadora de suspeição de parcialidade do juiz, nem de prejulgamento da causa. Para tanto, deve o juiz fazer as partes anteverem as possibilidades de sucesso e de fracasso de suas pretensões, sem prejudicar a causa e sem exteriorizar o seu entendimento acerca do mérito. (p.584)

Assim, é dever judicial tentar sempre que possível a conciliação entre as partes, ainda que na fase de audiência de instrução e julgamento, mesmo que o método já tenha sido tentado anteriormente, consoante o artigo 369 do CPC/2015: “o juiz tentará conciliar as partes, independentemente do emprego anterior de outros métodos de solução consensual de conflitos, como a mediação e a arbitragem.” (Brasil, 2015).

Nessa senda, o que se percebe é que a conciliação tem por escopo permitir o diálogo entre pessoas que se desentenderam e precisam de orientação para solucionar suas desavenças, em razão disso é fundamental que o conciliador atue de forma comprometida com o escopo de facilitar o entendimento entre as partes.

1.3 Análise comparativa dos métodos autocompositivos

Mediação e Conciliação são institutos que possibilitam a resolução de conflitos existentes no meio social e possuem em comum a figura de um terceiro facilitador que não impõe a resolução, mas ajuda as partes a chegarem a um possível consenso, um acordo, de forma autônoma e voluntária. Sendo assim, a atuação do conciliador ocorre em casos nos quais há um vínculo prévio entre as partes, podendo no desempenho do seu papel propor soluções para os conflitos. O mediador, por sua vez, atua nos casos nos quais não há vínculos entre os

envolvidos, auxiliando-os a compreenderem as questões e os interesses em conflito, mas sem sugerir soluções de forma direta (Stefanoni, 2018).

Em razão de haver um vínculo entre as partes sujeitas à mediação, denotando uma relação mais intensa, como ocorre nas relações familiares e direito de vizinhança, é que o mediador se abstém de sugerir soluções aos envolvidos, assumindo uma postura mais passiva nessa modalidade de resolução de conflitos. Isto, porém, não é o que ocorre na conciliação, posto que utilizada como método para resolver conflitos de relações eminentemente temporárias, surgidas excepcionalmente, considerando que não há vinculação prévia emocional entre as partes, senão vínculos de natureza comumente patrimonial, como as relações de consumo.

Por sua vez, a negociação não demanda a intervenção de terceiros, e sendo assim, a tentativa de composição ocorre diretamente entre as partes envolvidas no conflito. Por fim, importa mencionar a arbitragem como método em que um terceiro imparcial, denominado de árbitro, exerce uma função semelhante a de um juiz, detendo poder decisório, cognitivo e analítico. Este árbitro é eleito pelas próprias partes e detém habilidade técnica para resolver a causa, sua função está regulamentada pela Lei 9.307/96 (Penna, in press).

Considerando o exposto neste capítulo, além do conceito explicitado, serão demonstrados os princípios que regem a conciliação, os benefícios de conciliar, bem como o papel do conciliador na eficácia da solução dos conflitos. Passemos a análise individualizada dos princípios.

1.4 Princípios que regem a conciliação

Inicialmente, importa ressaltar que a Resolução nº 125/2010 – Conselho Nacional de Justiça, foi editada no intuito de discutir a Política Judiciária Nacional dispondo sobre o tratamento apropriado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, orientando os Tribunais a criarem, no prazo de trinta dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos.

Referida Resolução instituiu em seu anexo III o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, elencando em seu art. 1º, os princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais, a saber, confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação, senão vejamos:

Art. 1º São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

I – Confidencialidade - dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;

II – Decisão informada - dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido;

III – Competência - dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

IV – Imparcialidade - dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;

V – Independência e autonomia - dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável;

VI – Respeito à ordem pública e às leis vigentes - dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes;

VII – Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição;

VIII – Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como seres humanos merecedores de atenção e respeito. (CNJ, 2010)

Aliado ao disposto na Resolução nº 125/2010, o Código de Processo Civil determina a criação de centros judiciários de solução consensual de conflitos em seu art. 165, e elenca os princípios informadores da conciliação e da mediação, além de outras disposições sobre os conciliadores e mediadores judiciais, como se infere dos artigos 165 ao 175:

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

§ 1º A composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.

§ 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, 2015)

Pois bem. Nos termos do art. 166, do CPC, regem a conciliação os princípios da independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade e decisão informada, passemos a análise de cada um deles.

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.

§ 1º A confidencialidade estende-se a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes.

§ 2º Em razão do dever de sigilo, inerente às suas funções, o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação.

§ 3º Admite-se a aplicação de técnicas negociais, com o objetivo de proporcionar ambiente favorável à autocomposição.

§ 4º 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)

O princípio da independência estimula o conciliador a atuar com liberdade, não se submetendo a interferências externas e internas, conduzindo a sessão de modo a promover acordo legal e exequível, podendo ainda suspender a conciliação quando visualizar que as condições para a formalização do acordo não são favoráveis. Por sua vez, o princípio da imparcialidade censura a atuação com inclinação para favorecer uma das partes, desestimulando o recebimento de presentes ou favores em troca da manipulação do resultado do acordo.

Nas sessões de conciliação, impõe-se o dever de respeitar os diversos pontos de vista das partes, oportunizando o acordo voluntário e não coercitivo, assegurada a liberdade na tomada de decisões, esses são os termos do princípio da autonomia da vontade. Segundo Fernanda Tartuce (2021), “deve-se buscar a obtenção de resultados legítimos com respeito à diversidade (...) Quando a autocomposição é imposta, perde sua legitimidade, visto que as partes não são propriamente estimuladas a compor seus conflitos, mas coagidas a tanto; essa situação que pode ser denominada de ‘coerciliação’ ou ‘pseudocomposição’, é altamente criticável” (p. 90).

Francisco Carnelutti, citado por Tartuce (2021), nos idos dos anos 1940, já tratava da tendência de conciliar para se livrar do estudo do processo, em detrimento de se obter, pela vontade das partes, a justa composição do litígio: “infelizmente, a experiência tem demonstrado, sem embargo, que não poucas vezes a autocomposição se degenera em insistências excessivas e inoportunas de juízes preocupados bem mais em eliminar o processo

que em conseguir a paz justa entre as partes” (p.90). Por essa razão, a autonomia da vontade deve ser imperiosa, não devendo ocorrer por intimidações ou medo das partes acerca de resultados prejudiciais relativos à continuidade do feito.

Por seu turno, o princípio da confidencialidade sugere que as informações colhidas na sessão de conciliação devem ser mantidas em sigilo, bem como veda a atuação do conciliador/mediador como testemunha do caso em eventual judicialização do litígio, tampouco podendo advogar em favor de qualquer das partes.

Quanto ao princípio da oralidade, cumpre destacar que as sessões devem ser orais, num claro estímulo à celeridade e informalidade, que aliás é outro princípio que rege a conciliação, informando que se dispensa o excesso de formalismos, devendo-se fazer uso de linguagem simples, acessível e de fácil compreensão para as partes. Por fim, temos o princípio da decisão informada, que assegura aos envolvidos o direito a estarem informados sobre os termos do acordo, as consequências e o contexto dos fatos.

Optou-se por desenvolver os princípios inseridos no CPC, contudo além desses, a Resolução nº 125/2010 do CNJ, ainda destaca outros quatro princípios, a saber o da competência, que determina que o conciliador deve ser capacitado para atuar nas sessões de conciliação; o do respeito à ordem pública e às leis vigentes, que orienta o conciliador a formalizar acordos que não violem o ordenamento jurídico; o do empoderamento, no qual as partes devem se valer da experiência da conciliação para resolverem seus futuros conflitos de maneira autônoma; e o da validação, no qual as partes devem se reconhecer como sujeitos merecedores de respeito e atenção.

Com isto, finalizamos a discussão dos princípios e garantias que regem a conciliação, com fundamento na Resolução nº 125/2010 do CNJ, bem como no Código de Processo Civil. No tópico seguinte, trabalharemos com noções sobre os benefícios que o ato de conciliar proporciona aos envolvidos.

1.5 Benefícios da conciliação

Um dos maiores benefícios da conciliação é sem dúvida a oportunidade que as partes têm de resolverem seus conflitos pessoalmente de maneira participativa, sem a imposição de uma decisão judicial, considerando que é um ato voluntário, espontâneo, livre de interferências, em que contam com o apoio de um conciliador para facilitar e aperfeiçoar a comunicação entre as partes que antes não conseguiram estabelecer um diálogo.

Para Fernanda Tartuce (2021): “no modelo consensual, busca-se o “ganha-ganha”, de

modo que os envolvidos possam alcançar uma situação mais favorável em relação aos seus interesses por intermédio de conversações e debates” (p. 86).

Outra vantagem de entabular acordos mediante a conciliação reside no fato de que as partes não precisam se submeter a longos e desgastantes processos, que implicam em uma fragilização emocional, desgaste financeiro, seja pelo tempo de duração do processo que por vezes é irrazoável, seja pelo resultado útil do processo que pode levar a insatisfação das partes, valendo-se de recursos no intento de alcançar o *status quo ante*, em razão de não ter havido o entendimento mútuo.

Vale salientar que a conciliação pode propiciar o encurtamento do trâmite processual, possuindo validade jurídica, porquanto o juiz homologará através de uma sentença de mérito o acordo firmado entre as partes. Importante proferir que não é todo tipo de conflito que pode ser levado às sessões de conciliação, os direitos suscitados pelas partes precisam ser disponíveis, sendo alguns exemplos o estabelecimento de pensão alimentícia, o divórcio, a guarda dos filhos, as indenizações em danos morais, restituição de danos materiais, dentre outras possibilidades.

Ao contrário do que se possa pensar, não se está perdendo algo ao negociar um acordo, não se está abrindo mão de direitos, o que ocorre na verdade é que ambas as partes irão, em comum acordo, solucionar o problema que lhes aflingiu, cedendo cada uma um pouco da sua razão para que juntas recomponham o estado anterior ao litígio. Desta feita, o acordo se revela como benefício da conciliação, considerando que as partes não precisam aguardar até o final do processo sem saber qual será o resultado deste. Sem embargo, com a conciliação, podem os envolvidos participar e atuar ativamente na resolução do seu conflito.

Assim sendo, podemos destacar dez benefícios da conciliação pontuados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (2019), a saber, é a forma mais célere e justa para solucionar o conflito, posto que construída entre as próprias partes, e por ser dessa forma é mais democrática. É possível que sejam assegurados direitos que não o seriam em uma solução imposta pelo Estado, além disso, conforme já explicitado, a conciliação prima pelo exercício do diálogo entre os litigantes, buscando converter os conflitos em novas possibilidades.

No que toca aos advogados, também existem vantagens na prática da conciliação de seus clientes, embora haja, tradicionalmente, uma cultura de estimulação do litígio desde as bancas da faculdade de Direito. Com o ganho de tempo e as vantagens já elencadas acima para o cliente, o advogado acaba por receber maior credibilidade e fidelização e os ganhos profissionais podem ser desfrutados ao longo do tempo. Destaca-se também a vedação de diminuição de honorários contratados em decorrência da resolução da causa por método

consensual, de modo que não haverá prejuízo financeiro ao advogado (Resolução n. 02/2015 CFOAB, art. 48 § 5º).

Por fim, a conciliação propicia a efetiva participação dos envolvidos na resolução do problema, o que os torna protagonistas da justiça de união, no momento em que são estimulados a analisarem a situação e tomarem a melhor decisão sobre si mesmos, seja diante de um conflito econômico ou interpessoal. Destaque-se ainda que não cabe recurso ou embargos da solução convencionada pelas partes.

1.6 O papel do conciliador na eficácia da solução do conflito

Uma vez que as partes se permitem, em colaboração, dialogar sobre o conflito, surge o relevante papel do conciliador em aproximá-las com o intuito de que o problema seja eficazmente resolvido. Para tanto, o conciliador deve observar algumas regras de conduta no momento de conduzir a conciliação. Estas regras, estão elencadas no art. 2º da Resolução nº 125/2010 do CNJ e consistem no dever de informação, autonomia da vontade, ausência de obrigação de resultado, desvinculação da profissão de origem e compreensão quanto à conciliação e a mediação.

Art. 2º As regras que regem o procedimento da conciliação/mediação são normas de conduta a serem observadas pelos conciliadores/mediadores para o bom desenvolvimento daquele, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas à sua pacificação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, sendo elas:

I – Informação - dever de esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos referidos no Capítulo I, as regras de conduta e as etapas do processo;

II – Autonomia da vontade - dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e de interrompê-lo a qualquer momento;

III – Ausência de obrigação de resultado - dever de não forçar um acordo e de não tomar decisões pelos envolvidos, podendo, quando muito, no caso da conciliação, criar opções, que podem ou não ser acolhidas por eles;

IV – Desvinculação da profissão de origem - dever de esclarecer aos envolvidos que atuam desvinculados de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de todos;

V – Compreensão quanto à conciliação e à mediação - Dever de assegurar que os envolvidos, ao chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser exequíveis, gerando o comprometimento com seu cumprimento. (CNJ, 2010)

Para o bom desenvolvimento da conciliação, o conciliador tem o dever de esclarecer os métodos que serão empregados, os princípios, as regras de conduta que se esperam e as etapas do processo, sendo, portanto, este o dever de informação. No que toca à autonomia da vontade, tem-se que se deve respeitar a decisão tomada livremente pelas partes, considerando seus pontos de vista, assegurando que o acordo não seja viciado por qualquer tipo de coerção.

Dessa forma, não há obrigatoriedade em se chegar a um resultado, não havendo espaço para forçar um acordo. O papel do conciliador é, por excelência, aproximar as partes, oferecendo-lhes sugestões de como lidar e solucionar seu problema, podendo ser aceitas ou não as suas proposições. Quanto à desvinculação da profissão de origem, isso implica em informar aos interessados que os conciliadores atuam desvinculados de suas profissões de origem e caso seja necessária a intervenção de algum profissional, este será convocado para a sessão, se for do interesse dos envolvidos.

Por fim, nos termos da Resolução, o conciliador deve orientar as partes durante toda a sessão para que compreendam o que está acontecendo, quais etapas ocorrerão no processo, esclarecer os termos do acordo, demonstrando que por ser homologado pelo juiz é um título exequível devendo, portanto, as partes se comprometerem em cumprir o que restou acordado entre eles.

Nessa senda, o conciliador exerce um papel decisivo na pacificação de conflitos, e sendo assim, deve ser capacitado para desempenhar sua função em auxiliar os conciliandos a encontrarem juntos uma solução. Aliado a isto, o conciliador deve demonstrar que é alguém com quem as partes podem dialogar abertamente, daí a importância de se estabelecer um clima com tom mais informal, para que não haja distanciamento entre as partes e o conciliador.

A grande diferença entre o conciliador e o mediador, reside em que o conciliador pode fornecer sugestões para que as partes avaliem e se concordarem possam aplicar ao seu problema, resolvendo-o. Essa intervenção mais expressiva demanda que o conciliador demonstre efetiva imparcialidade, para que as partes não se sintam privilegiadas/desfavorecidas, sendo vedado também o constrangimento para que as partes cheguem logo a um acordo.

O principal papel do conciliador, portanto, é ajudar os conciliandos a juntos decidirem qual a melhor alternativa para solucionar o seu problema, buscando promover o entendimento entre eles, instigando-os a pacificamente formularem um acordo voluntário, que não dependa da intervenção de um terceiro para resolver um conflito que pode ser finalizado mediante o diálogo e, para tanto, deve sugerir opções para facilitar as partes nessa construção pacífica e democrática.

A maneira de proceder do Conciliador, na condução da audiência de conciliação, é determinante para a criação de um contexto que favoreça a satisfatória resolução dos conflitos. O Conciliador cria o contexto propício quando: facilita a comunicação; estabelece uma relação de confiança; estimula a negociação; legitima as diferenças; focaliza os conflitos e não as pessoas; considera maneiras alternativas de ver a realidade; ajuda na descoberta de novas opções de solução; avalia os critérios para a eleição de opções; possibilita a autonomia das pessoas; compartilha informações; favorece a tomada de decisão responsável; analisa os custos e benefícios de cada escolha; coordena o processo e não as decisões. (Muraro, 2014, p. 5)

Diante do exposto, o que não se espera do conciliador é que ele emita juízo de valor, opinando sobre quem está com a razão ou quem possui direitos sobre o outro, devendo conduzir a negociação com neutralidade. Ademais, não se espera que inicie a sessão e simplesmente questione as partes sobre a possibilidade de acordo, haja vista que deve ser conduzida a conversa entre as partes, orientando-as a deixar as discussões em segundo plano no intuito de chegarem a um acordo. Outrossim, o conciliador deve atuar se valendo de técnicas especiais para que o acordo seja justo, significando a eficaz solução da contenda e a consequente pacificação social.

1.7 Sistema de autocomposição nos Estados Unidos

Importa proferir inicialmente que a preocupação em promover a paz social ultrapassa as fronteiras legislativas, de modo que não se pode assegurar a paz apenas por meio da elaboração de tratados, acordos e leis. Nesse aspecto, é válido ressaltar a lição de Fuller e Winston (1978), “The object of the rule of law is to substitute for violence peaceful ways of settling disputes. Obviously peace cannot be assured simply by treaties, agreements, and legislative enactment”. (p. 372)

Trazendo para este estudo uma análise do direito comparado, importa mencionar que o sistema judicial norte-americano apresenta sólida estrutura de métodos de resolução de conflitos, notadamente reconhecido como *Alternative Dispute Resolution* - ADR. Nesse sentir, Vívian Carla Josefovicz (2022) destaca que

A ação judicial não é o único meio de resolução de controvérsias e isso é um fato compreendido e praticado pela sociedade norte-americana. Espelho dessa realidade é o número insignificante de processos que vão a julgamento. Dos 305.713 casos civis encerrados em tribunais distritais no ano de 2011, por exemplo, apenas 1,1% foi levado a julgamento. (Josefovicz, 2022, p. 1)

O sistema autocompositivo ADR, ganhou ainda mais força com a promulgação da *Alternative Dispute Resolution Act* –ADRA, em 1998, que exigiu sua implementação nos

tribunais federais, distritais e de apelação, podendo ser obrigatório ou voluntário a depender das normas das jurisdições locais. “The movement promises to reduce the amount of litigation initiated, and accordingly the bulk of its proposals are devoted to negotiation and mediation prior to suit”. (Fiss, 1984, p. 1073)

A ADR funciona como uma alternativa para as partes não acionarem diretamente o Judiciário, buscando resolver pacificamente seus conflitos mediante o diálogo com o auxílio e intervenção de um terceiro. “In the United States, ADR generally works as an alternative to the judiciary within the framework of the legal system, operating under what has been described as ‘the shadow of the law’. This concept has become a general assumption in the U.S. ADR field”. (Crespo, 2008, p. 92)

Para fins deste estudo, impende ressaltar que as formas de resolução de conflitos nos Estados Unidos que mais se aproximam das possibilidades brasileiras são a mediação e a arbitragem. Contudo guardam certas distinções com o sistema brasileiro, na medida em que, a título de exemplo, no sistema norte-americano o mediador intervém na lide, no intuito de auxiliar as partes a compor um acordo, sugerindo alternativas, alertando às partes sobre as consequências de uma decisão judicial, antecipando valores em caso de condenação proferida pelo juiz, sendo que todos esses atributos no sistema brasileiro são conferidos ao conciliador.

Consigne-se que a arbitragem pode ser vinculante (*binding arbitration*) ou não vinculante (*nonbinding arbitration*). Em sendo vinculante, as partes se submetem à decisão proferida pelo árbitro, abrindo mão do direito de ação junto ao Judiciário, dispondo ainda do direito de apelação da sentença arbitral. Quando não vinculante, no caso de não concordarem com a decisão do árbitro, as partes têm o direito de acionar o Judiciário.

Além da mediação e da arbitragem, há outros métodos como a negociação, *ombudsman*, *mini-trial*, *neutral evaluation*, *settlement conferences*, *med-arb*, *fact finding*, *summary jury trial*, *private-judging*, dentro de um leque de possibilidades, consistindo num sistema multiportas, assim denominado a priori pelo professor Frank Ernest Arnold Sander em 1976, “Mult-door Couthouse”, sistema este que possibilitaria várias opções para a resolução dos litígios.

Dentre as vantagens de resolução das disputas por meio da ADR no direito norte-americano, vale ressaltar que são resolvidas em menor tempo quando comparadas com as demandas judicializadas, e aliado ao menor tempo está o menor custo com despesas processuais, honorários, dentre outras economias. Além disso, há uma maior participação das partes nas formas alternativas de resolução de conflito, tal como no Brasil, pois demandam atuação mais ativa dos sujeitos com o escopo de resolverem suas contendas.

Cumpra mencionar ainda outras vantagens propiciadas pela ADR nos Estados Unidos:

a) facilidade de adaptação do procedimento aos casos que envolvam a participação de muitos atores sociais; b) flexibilidade de procedimentos; c) menor complexidade dos procedimentos, tendo em vista que as formas alternativas não apresentam o mesmo rigor formal existente no processo; d) oferecimento de soluções práticas e negociadas para as disputas; e) durabilidade dos acordos firmados com a utilização da ADR; f) sigilo das disputas, tendo em vista que o processo judicial, salvo raras exceções, é caracterizado pela observância do princípio da publicidade; g) preservação das reputações das partes envolvidas, o que decorre do sigilo das disputas ^[08] e h) melhora da relação entre advogados e clientes, uma vez que as soluções são obtidas com maior celeridade e com participação decisiva dos advogados. (Cabral, 2011, p. 3)

Considerando que os métodos de resolução de conflitos demandam a efetiva participação das partes, há uma maior disposição para que os acordos entabulados sejam cumpridos voluntariamente, efetivando, por conseguinte, o Estado de Direito de modo mais eficaz se comparados com os processos tradicionais que refletem a visão vertical de Estado com a imposição de uma decisão.

Ademais, com o estímulo das práticas alternativas de resolução de litígios, os conflitos de menor potencial que podem ser solucionados mediante o diálogo, abrem espaço para que o Judiciário se ocupe de demandas mais complexas que exigem efetivamente a atuação do magistrado, desafogando, por assim dizer, o Judiciário, minimizando os atrasos no julgamento que maculam a concepção de ineficiência.

In this regard, Reuben refers to some of the ways in which ADR supports the rule of law, including using ADR for smaller cases, which frees the judiciary to handle cases that interpret constitutions or statutes or otherwise establish important precedents. This would also help to cut back on the problem of backlog and inefficiency and would foster methods more in accordance with particular cultures. Yet, he emphasized that only when ADR is implemented in accordance with procedural justice values can it create greater investment and confidence in rule of law. (Crespo, 2012, p. 362)

Ressalte-se que embora haja uma gama de métodos para enfrentar os litígios extrajudicialmente, isto não macula o direito de ação, ademais diante do caso concreto é possível que o juiz oportunize/oriente às partes resolver suas disputas por meio de ADR, tudo isso com o escopo de imprimir celeridade e efetividade ao Judiciário. Isto confere aos cidadãos um meio-termo entre a violência pessoal e o poder coercitivo do Judiciário, porquanto podem solucionar efetivamente seus próprios conflitos por meio dos processos facilitadores de resolução de conflitos, tais como os descritos neste capítulo.

CAPÍTULO II - A LEI 9.099/95 E A CONCILIAÇÃO

2.1 O acesso à Justiça por meio dos Juizados Especiais Cíveis

A Constituição Federal de 1988, determinou em seu artigo 98, I, a criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, prescrevendo o procedimento sumaríssimo. Assim, foi editada a Lei 9.099 de 26 de setembro de 1995, com o escopo de oportunizar aos jurisdicionados o direito de acesso à uma justiça efetiva, tempestiva e, sobretudo, célere, orientada pelos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, celeridade e economia processual.

A Lei nº 9.099/95 substituiu a Lei nº 7.244/84 que tratava das pequenas causas cíveis, visando aprimorar e efetivar as concepções introduzidas na lei revogada, tais como a valorização da forma simples e objetiva, em que o conteúdo se sobreponha à forma, posto que o que de fato importa é a efetividade na prestação da tutela jurisdicional, além da celeridade. Para tanto não basta apenas uma justiça célere, mas de fato uma justiça que demonstra resultados, na busca de restabelecer o *status quo ante*.

Sendo assim, os Juizados Especiais se mostraram como uma alternativa ante as deficiências apresentadas pelo sistema tradicional e burocrata de justiça (notadamente os altos custos processuais e a morosidade na tramitação comum de um processo), permitindo a democratização do acesso, por meio da maior participação de cidadãos. Este rito foi criado com a intenção de resolver conflitos de menor complexidade de forma mais célere e simplificada, permitindo que o jurisdicionado tenha acesso à Justiça sem arcar com custas judiciais.

O Juizado é instituído como tribunal do cidadão e em princípio não visa oferecer soluções a problemas de empresas ou mesmo associações, mas ao indivíduo enquanto tal pensamento esse que não destoaria da exposição dos motivos da revogada Lei nº 7.244/84, que registrava que o Juizado Especial de Pequenas Causas objetiva, especialmente, a defesa de direitos do cidadão, pessoa física, motivo pelo qual somente este pode ser parte ativa no respectivo processo. As pessoas jurídicas têm legitimidade exclusiva no pólo passivo da relação processual. (Dinamarco, 2000, p. 126)

Ressalte-se que a lei assegura o acesso aos juizados em primeira instância sem qualquer ônus, não havendo que se falar em concessão do benefício da gratuidade de justiça nesse momento processual. No entanto, quando o autor da ação ou a parte requerida se mostram insatisfeitos com a tutela jurisdicional proferida em sentença e utilizam-se da interposição do recurso inominado a fim de reformar a decisão emitida pelo magistrado, neste momento deve-se observar que feito o pedido da justiça gratuita, o recorrente deve acostar aos autos comprovantes idôneos de que não pode suportar as custas processuais em razão de ser hipossuficiente nos termos da lei.

No momento de interpor o recurso inominado, a parte recorrente deve instruir o processo com o comprovante de recolhimento do preparo, no prazo de 48h, nos termos do artigo 42, §1º, da Lei 9.099/95.

Art. 42. O recurso será interposto no prazo de dez dias, contados da ciência da sentença, por petição escrita, da qual constarão as razões e o pedido do recorrente.

§ 1º O preparo será feito, independentemente de intimação, nas quarenta e oito horas seguintes à interposição, sob pena de deserção.

§ 2º Após o preparo, a Secretaria intimará o recorrido para oferecer resposta escrita no prazo de dez dias. (Brasil, 1995)

Nessa fase, se requerido o benefício da justiça gratuita, o magistrado irá analisar os documentos acostados a fim de constatar se são suficientes para comprovar a situação de vulnerabilidade econômica e hipossuficiência da parte recorrente. Em sendo positiva a análise, será concedido o beneplácito da gratuidade, sendo determinada a intimação do recorrido para apresentar contrarrazões. Em sendo negativa a análise, será concedido o prazo de 48h para que o recorrente proceda ao recolhimento do preparo, sob pena de o recurso ser considerado deserto, e assim sendo, não será remetido para a apreciação da Turma Recursal.

Observe-se ainda que a Lei 9.099/95 não exige o patrocínio de um advogado para o acesso aos juizados, nas causas não superiores a vinte salários mínimos, em outras palavras, na Lei dos Juizados Especiais não há exigência de capacidade postulatória (capacidade técnica conferida aos advogados para atuar no processo) para ingressar em Juízo. Contudo, este livre acesso atribuído aos jurisdicionados não se estende às causas cujo valor ultrapasse vinte salários mínimos e não excedam a quarenta salários mínimos, bem como ao momento de interposição de recurso, ou seja, para apresentar o recurso inominado, exige-se a nomeação de um advogado como representante processual para atuar em favor do recorrente.

Explicado o acesso aos juizados, passaremos a análise dos princípios que os regem, a saber, oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, estão previstos no art. 2º da Lei dos Juizados. Pois bem, o princípio da oralidade, assegura que a forma escrita é necessária apenas aos atos considerados essenciais (conforme o § 3º do art. 13 da referida lei).

Art. 13. Os atos processuais serão válidos sempre que preencherem as finalidades para as quais forem realizados, atendidos os critérios indicados no art. 2º desta Lei. § 1º Não se pronunciará qualquer nulidade sem que tenha havido prejuízo. § 2º A prática de atos processuais em outras comarcas poderá ser solicitada por qualquer meio idôneo de comunicação. § 3º Apenas os atos considerados essenciais serão registrados resumidamente, em notas manuscritas, datilografadas, taquigrafadas ou estenotipadas. Os demais atos poderão ser gravados em fita magnética ou equivalente, que será inutilizada após o trânsito

em julgado da decisão. § 4º As normas locais disporão sobre a conservação das peças do processo e demais documentos que o instruem. (Brasil, 1995)

Percebe-se a aplicação deste princípio desde a propositura da inicial que pode ser reduzida à termo por um serventuário da Justiça, quando apresentada contestação oral, na oposição dos embargos de declaração que podem ser apresentados oralmente, dentre outras hipóteses.

Dessa forma, percebe-se que a oralidade informada neste procedimento especial, enaltece o diálogo entre as partes e o magistrado, rompendo padrões estabelecidos na justiça tradicional. Nas palavras de Jesus (2015), “a oralidade afasta o autoritarismo próprio da tradição do judiciário, em que só o juiz fala e os advogados, quando muito, só reforçam os argumentos já apresentados por escrito” (p. 67).

Importa proferir que os princípios da simplicidade e da informalidade estão previstos no artigo 13 da Lei que rege os Juizados Especiais, que dispõe sobre a possibilidade de os atos processuais que atingirem a sua finalidade serem validados. Em outras palavras, o que realmente importa é que os atos alcancem a finalidade para a qual se destinam, não estando engessados pela forma, orientados pela simplicidade e informalidade.

Vale pontuar aqui a eficiência dos atos ordinatórios que confere à Secretaria do Juízo atuar de maneira mais autônoma sem a necessidade de retornar os autos à apreciação do magistrado a cada ato manifesto pelas partes. Na percepção de Chimenti (2012), a Lei 9.099/95 “dispensou o despacho inicial e outorgou à Secretaria do Juizado a atribuição de designar a sessão de conciliação e expedir a carta de citação, critério que encontra respaldo nos princípios da informalidade e da celeridade” (p. 168).

Merece destaque ainda o princípio da economia processual por meio do qual busca-se obter, através do menor número de atos processuais, o maior rendimento possível da atividade jurisdicional, ou seja, deve-se buscar um melhor custo-benefício para alcançar o resultado final no processo. A celeridade processual, por seu turno, traduz a necessidade de se imprimir uma resposta rápida, em menor tempo, e foi previsto na CR/88 em seu artigo 5º, inciso LXXVIII.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

LXXVIII - 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, 1988)

Constata-se no texto da Lei dos Juizados a manifesta busca pela celeridade e pela economia processual quando a norma prevê a possibilidade de instruir o feito logo após frustrada a conciliação entre as partes; ao assumir o recurso inominado como único recurso cabível, afora os embargos de declaração; ao admitir a dispensa formal de contestação, possibilitando em determinados casos a apresentação de pedidos contrapostos; quando legitima a realização de audiência una em que no mesmo ato é permitido às partes apresentarem provas, manifestarem sobre documentos que instruem o processo, sendo possível resolver incidentes e ainda proferir sentença; quando obsta atos mais complexos como a intervenção de terceiros, a reconvenção, dentre outros casos que demonstram o alcance de ambos princípios em análise.

A celeridade, no âmbito dos Juizados Especiais, é decorrência, principalmente, da competência destes em processar e julgar causas que versem valores que não excedam 40 salários mínimos e também pelas causas denominadas de menor complexidade, além de acolherem em seu âmbito o rito sumaríssimo, o qual trouxe certas inovações para a eficácia da celeridade processual. (Barouche, 2010, p. 4)

Seguindo esta breve explanação dos princípios informadores dos juizados, impende tecer considerações no que se refere à competência. O art. 3º da lei define que o Juizado Especial Cível, detém a competência para conciliar, processar e julgar causas cíveis de menor complexidade, cujo valor da causa não exceda quarenta vezes o salário mínimo; as causas previstas no art. 275, inciso II, do Código de Processo Civil; o inciso I, do art. 3º, delimita o teto para as ações possessórias sobre bens imóveis, assim como as ações de despejo para uso próprio. O que se pode verificar, portanto, é que o inciso I do artigo traz as limitações concernentes ao valor, e os incisos II a IV, delimitam a competência em razão da matéria.

Art. 3º O Juizado Especial Cível tem competência para conciliação, processo e julgamento das causas cíveis de menor complexidade, assim consideradas:

I - as causas cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo;

II - as enumeradas no art. 275, inciso II, do Código de Processo Civil;

III - a ação de despejo para uso próprio;

IV - as ações possessórias sobre bens imóveis de valor não excedente ao fixado no inciso I deste artigo.

§ 1º Compete ao Juizado Especial promover a execução:

I - dos seus julgados;

II - dos títulos executivos extrajudiciais, no valor de até quarenta vezes o salário mínimo, observado o disposto no § 1º do art. 8º desta Lei.

§ 2º Ficam excluídas da competência do Juizado Especial as causas de natureza alimentar, falimentar, fiscal e de interesse da Fazenda Pública, e também as relativas a acidentes de trabalho, a resíduos e ao estado e capacidade das pessoas, ainda que de cunho patrimonial.

§ 3º A opção pelo procedimento previsto nesta Lei importará em renúncia ao crédito excedente ao limite estabelecido neste artigo, excetuada a hipótese de conciliação. (Brasil, 1995)

Quanto ao limite pecuniário previsto para o acesso ao juizado, a parte autora pode renunciar aos valores excedentes ao teto estabelecido em lei para que possa recorrer ao juizado em nome da preferência de submeter sua causa ao procedimento do Juizado Especial Cível. Outrossim, há que se referir ao limite de competência do juizado em razão da pessoa. Conforme enuncia o artigo 8º da Lei nº 9.099/95, não se admite como partes no processo o preso, o incapaz, as empresas públicas da União, o insolvente civil, a massa falida, as pessoas jurídicas de direito público, o que leva a perceber que apenas serão admitidas como partes as pessoas físicas capazes, microempreendedores, microempresas, dentre outros.

Art. 8º Não poderão ser partes, no processo instituído por esta Lei, o incapaz, o preso, as pessoas jurídicas de direito público, as empresas públicas da União, a massa falida e o insolvente civil.

§ 1º Somente serão admitidas a propor ação perante o Juizado Especial:

I - as pessoas físicas capazes, excluídos os cessionários de direito de pessoas jurídicas;

II - as pessoas enquadradas como microempreendedores individuais, microempresas e empresas de pequeno porte na forma da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006;

III - as pessoas jurídicas qualificadas como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, nos termos da Lei no 9.790, de 23 de março de 1999;

IV - as sociedades de crédito ao microempreendedor, nos termos do art. 1º da Lei no 10.194, de 14 de fevereiro de 2001.

§ 2º O maior de dezoito anos poderá ser autor, independentemente de assistência, inclusive para fins de conciliação. (Brasil, 1995)

Esclarecidas as questões de competência e procedibilidade, vale pontuar o rito seguido nos juzizados. Consoante explicitado, o processo será inaugurado com a apresentação da inicial à Secretaria, oralmente ou por escrito, podendo a parte autora estar desacompanhada de advogado, considerando que possui capacidade postulatória nas causas até vinte salários mínimos, ou por meio de advogado constituído. Sempre que possível, a conciliação ou a transação deve ser priorizada e, neste procedimento, é o primeiro ato do processo, permitindo que as partes cheguem a uma solução autocompositiva com o mínimo de intervenção judicial. Pautada a audiência, o réu será intimado para o ato, estando ciente da ação ajuizada contra ele.

A conciliação, por excelência, é um método alternativo de resolução de conflitos, onde é oportunizado às partes solucionar o seu problema sem a intervenção de um juiz. Uma terceira pessoa, que pode ser um juiz togado ou leigo, um conciliador orientado para desempenhar essa função, atuará com o escopo de aproximar as partes na construção de um acordo, favorecendo o diálogo, propiciando o entendimento e a harmonização dos interesses envolvidos. Neste momento, as partes poderão transigir sobre o litígio que as envolve sem a interferência do Estado, negociando para elaborar um acordo com o auxílio de um profissional imparcial, que

tentará demonstrar as vantagens, desvantagens e possíveis soluções para acabar com o conflito tudo de forma participativa.

Assim, qualquer uma das partes pode, demonstrando a vontade de conciliar, solicitar uma audiência de conciliação, ou ainda, esta audiência será pautada como o primeiro ato processual no caso dos Juizados. Fato é que recebida a inicial, nos termos do artigo nos termos do artigo 16 da Lei 9.099/95, “registrado o pedido, independentemente de distribuição e autuação, a Secretaria do Juizado designará a sessão de conciliação, a realizar-se no prazo de quinze dias.” Destaque-se que o artigo 334 do Código de Processo Civil, que estabelece antecedência mínima de 30 dias, citando-se o réu pelo menos 20 dias antes do ato processual, não se aplica nos Juizados Especiais, de acordo com o Enunciado 509 do Fórum Permanente de Processualistas Cíveis.

Note-se que a audiência poderá ser dispensada quando todas as partes demonstrarem desinteresse em sua realização ou quando não houver compatibilidade com o direito em causa. Isso significa que se uma das partes tiver interesse em conciliar, a outra parte é obrigada a participar do ato sob pena de multa.

O autor pode indicar na petição inicial seu desinteresse pela composição e o réu poderá fazê-lo num prazo de dez dias antes da data designada para a audiência. No entanto, uma vez pautada a audiência de conciliação, a ausência das partes implicará consequências, para o autor, a extinção do processo sem resolução do mérito; para o réu, a aplicação dos efeitos da revelia, para ambos a aplicação da multa prevista no artigo 334, §8º do CPC, em caso de ausência injustificada, posto que considerado ato atentatório à dignidade da justiça. Portanto, não será admitida a representação das partes, na medida em que a participação é personalíssima, ou seja, é necessário a presença física dos litigantes. Comparecendo à audiência, intentar-se-á promover a conciliação entre as partes.

Havendo a autocomposição, o conciliador e as partes assinarão o termo de audiência que será remetido ao magistrado para homologação nos termos do parágrafo único do art. 22 da Lei 9.099/95, para que o acordo de vontades celebrado entre as partes produza os seus efeitos jurídicos.

Art. 22. A conciliação será conduzida pelo Juiz togado ou leigo ou por conciliador sob sua orientação.

§ 1º Obtida a conciliação, esta será reduzida a escrito e homologada pelo Juiz togado mediante sentença com eficácia de título executivo.

§ 2º É cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes. (Brasil, 2015)

Em caso de não ser entabulado acordo entre as partes, poderá ser realizada audiência de instrução e julgamento ou em caso de não haverem provas a serem produzidas, poderá o mérito ser julgado antecipadamente, utilizando-se o magistrado da aplicação subsidiária do art. 355, I, do Código de Processo Civil, que permite tal instituto.

Art. 355. O juiz julgará antecipadamente o pedido, proferindo sentença com resolução de mérito, quando:

I - não houver necessidade de produção de outras provas;

II - o réu for revel, ocorrer o efeito previsto no art. 344 e não houver requerimento de prova, na forma do art. 349. (Brasil, 2015)

Proferida a sentença, às partes é concedido o prazo de dez dias para interposição de recurso inominado. Neste momento, conforme explicitado, serão analisados os requisitos de admissibilidade do recurso interposto, bem como serão analisados parâmetros de hipossuficiência das partes para fins de concessão do benefício da gratuidade de justiça e consequente dispensa ou determinação de recolhimento de preparo, sob pena de deserção.

Importa retomar que o acesso aos juizados é gratuito, contudo para interpor recurso a legislação especial não confere capacidade postulatória aos litigantes, exigindo, para tanto, a intervenção de um patrono devidamente constituído nos autos. Apresentadas as contrarrazões recursais ou não, o recurso seguirá para uma Turma Recursal, que irá confirmar ou reformar a sentença proferida em primeiro grau.

Transitada em julgado a sentença, tem início a fase de execução que será processada nos mesmos autos do processo de conhecimento, no próprio Juizado. Aqui, o exequente poderá solicitar, apresentando cálculos atualizados, que o executado seja intimado a pagar/cumprir o acordo voluntariamente no prazo de 15 dias. Não havendo o pagamento voluntário, deverá incidir a multa de 10% sobre o valor da condenação, prevista no artigo 523 do Código de Processo Civil, considerando que em caso de omissão da Lei dos Juizados Especiais, será aplicado o Código de Processo Civil subsidiariamente. Além da multa, devem ser calculados juros e correção monetária.

Art. 523. No caso de condenação em quantia certa, ou já fixada em liquidação, e no caso de decisão sobre parcela incontroversa, o cumprimento definitivo da sentença far-se-á a requerimento do exequente, sendo o executado intimado para pagar o débito, no prazo de 15 (quinze) dias, acrescido de custas, se houver.

§ 1º Não ocorrendo pagamento voluntário no prazo do caput, o débito será acrescido de multa de dez por cento e, também, de honorários de advogado de dez por cento.

§ 2º Efetuado o pagamento parcial no prazo previsto no caput, a multa e os honorários previstos no § 1º incidirão sobre o restante.

§ 3º Não efetuado tempestivamente o pagamento voluntário, será expedido, desde logo, mandado de penhora e avaliação, seguindo-se os atos de expropriação. (Brasil, 2015)

Se ainda assim o executado não efetuar o adimplemento da dívida, o magistrado poderá determinar de ofício o bloqueio online de valores por meio do sistema judicial SISBAJUD (Sistema de Busca de Ativos do Poder Judiciário), nos termos do artigo 835, I combinado com o artigo 854, ambos do Código de Processo Civil, à luz do Enunciado 147 do FONAJE (Fórum Nacional de Juizados Especiais). Sobre esta constrição, o executado poderá em 05 dias comprovar que os valores tornados indisponíveis são impenhoráveis ou foram penhorados em excesso. Podendo ainda opor embargos à execução no prazo de 15 dias, desde que efetue a garantia do juízo. A partir daí existem algumas possibilidades para o prosseguimento do feito.

Art. 835. A penhora observará, preferencialmente, a seguinte ordem:

I - dinheiro, em espécie ou em depósito ou aplicação em instituição financeira;

(...)

Art. 854. Para possibilitar a penhora de dinheiro em depósito ou em aplicação financeira, o juiz, a requerimento do exequente, sem dar ciência prévia do ato ao executado, determinará às instituições financeiras, por meio de sistema eletrônico gerido pela autoridade supervisora do sistema financeiro nacional, que torne indisponíveis ativos financeiros existentes em nome do executado, limitando-se a indisponibilidade ao valor indicado na execução. (Brasil, 2015)

A constrição eletrônica de bens e valores poderá ser determinada de ofício pelo juiz (Enunciado 147 FONAJE, XXIX Encontro – Bonito/MS)

Em caso de serem apresentados os embargos à execução, o embargado deverá ser intimado para impugná-los no prazo de 15 dias. Em não sendo opostos os embargos, os valores constritos deverão ser liberados ao credor na forma de alvará, assim também deve se proceder se houver o pagamento espontâneo. No entanto, não havendo pagamento ou não localizados ativos financeiros, o exequente deve indicar bens passíveis de penhora, dispondo ainda de outras opções para garantir a efetividade da execução. Contudo, em caso de não serem localizados ou inexistirem bens penhoráveis, o artigo 53, §4º da Lei dos Juizados autoriza a extinção do processo, devendo ser devolvidos ao autor os documentos que instruíram os autos.

Art. 53. A execução de título executivo extrajudicial, no valor de até quarenta salários mínimos, obedecerá ao disposto no Código de Processo Civil, com as modificações introduzidas por esta Lei.

(...)

§ 4º Não encontrado o devedor ou inexistindo bens penhoráveis, o processo será imediatamente extinto, devolvendo-se os documentos ao autor. (Brasil, 1995)

Pode-se perceber então que os juizados seguem um rito próprio, regido pelos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, que autorizam a análise do caso concreto para o reconhecimento efetivo do direito, refletindo a flexibilidade inerente aos juizados no momento em que as partes submetem seu conflito à apreciação do

juiz.

Sendo assim, torna-se relevante nesse cenário a aplicação do princípio da instrumentalidade em detrimento do formalismo excessivo, a despeito da lei 9099/95 assistida subsidiariamente pelo CPC preverem um rito para os processos submetidos aos juizados, não se pode desprender dos princípios orientadores e informadores que legitimam a flexibilidade revestida de um formalismo-valorativo não excessivo a fim de conferir efetividade ao direito judicializado, conforme se demonstrará melhor no próximo tópico.

2.2 Do formalismo processual e do formalismo-valorativo

O formalismo é entendido como o conjunto de regras que disciplinam a atividade processual e difere da forma do ato processual individualmente considerado, compreendendo a “delimitação dos poderes, faculdades e deveres dos sujeitos processuais, coordenação da sua atividade, ordenação do procedimento e organização do processo, com vistas a que sejam atingidas suas finalidades primordiais” (Oliveira, 2006, p. 60).

Carlos Alberto Álvaro de Oliveira explicita ainda as principais funções do primado do formalismo, descrevendo sua importância para delimitar as fronteiras do processo, os padrões que o procedimento deve respeitar, distribuindo com equidade as condições processuais de cada parte, dentre outros aspectos que devem ser observados no processo, senão vejamos as principais funções do formalismo:

a) indicar as fronteiras para o começo e o fim do processo; b) circunscrever o material processual que poderá ser formado; c) estabelecer dentro de quais limites devem cooperar e agir as pessoas atuantes no processo para o seu desenvolvimento; d) emprestar previsibilidade ao procedimento; e) disciplinar o poder do juiz, atuando como garantia de liberdade contra o arbítrio dos órgãos que exercem o poder do Estado, pois “a realização do procedimento deixada ao simples querer do juiz, de acordo com as necessidades do caso concreto, acarretaria a possibilidade de desequilíbrio entre o poder judicial e o direito das partes” 3; f) controle dos eventuais excessos de uma parte em face da outra, atuando por conseguinte como poderoso fator de igualação (pelo menos formal) dos contendores entre si, seja no plano normativo, impondo uma distribuição equilibrada dos poderes das partes, seja no plano de fato, impondo a paridade de armas, garantindo o exercício bilateral dos direitos; g) formação e valorização do material fático de importância para a decisão da causa; e, acrescentamos, h) determinar como, quando e quais os julgados podem adquirir a imutabilidade característica da coisa julgada. (1997, *apud* Fredie Didier, 2002, pp. 2-3)

Destaque-se que os procedimentos são criados com a finalidade de prever maior segurança jurídica às partes, sendo necessários ao bom desenrolar do processo, protegendo os

jurisdicionados, inclusive, da discricionarietà excessiva ou desarrazoada do juiz ou limitando ocasionais abusos de uma parte em detrimento da outra, agindo, conseqüentemente, como importante instrumento na busca pela igualdade dos litigantes. O formalismo, portanto, é a concretização do devido processo legal, em outras palavras, existe uma ordem preestabelecida que deve ser seguida, em que cada ato deve ser praticado de forma ordenada, a fim de evitar que o processo tramite de forma desorganizada, implicando em ausência de garantias e limites para as partes.

Por outro lado, o formalismo excessivo acaba sendo um obstáculo à finalidade processual, podendo implicar na ausência de efetividade do processo, em outras palavras, o formalismo exarcebado poderá prejudicar a própria tutela jurisdicional. De acordo com Liebman (2003): “as formas processuais correspondem a uma necessidade de ordem, certeza e eficiência e a sua escrupulosa observância representa uma garantia de andamento regular e leal do processo e de respeito aos direitos das partes” (*apud*, Souza e Soares, 2012, p.195). Por outro lado, “deve-se impedir que a cega observância da forma sufoque a substância do direito” nas palavras de Liebman (2003, *apud* Souza e Soares, 2012, p. 195).

Tarcila Macedo Queiroz Passos Dourado (2015, p. 5) destaca que a vigência do neoprocessualismo encontra-se na fase de desenvolvimento do “formalismo-valorativo”, conforme a lição de Carlos Alberto Álvaro de Oliveira. “O formalismo-valorativo vai falar da relevância dos ‘valores constitucionalmente protegidos na pauta de direitos fundamentais na construção e aplicação do formalismo processual’. Compreende a necessidade de que o processo se pautar na ética, no princípio da cooperação (decorrente do devido processo legal e da boa-fé) e na moralidade” Didier (2011, *apud* Dourado, 2015, p. 5).

O grande desafio do neoprocessualismo é conciliar os direitos fundamentais com o garantismo e a instrumentalidade do processo. Com efeito, o rito formal não deve ser aniquilado, contudo, impende a ponderação proporcional do conflito dialético entre o formalismo e a efetividade.

O precursor do formalismo-valorativo, Carlos Alberto Álvaro de Oliveira reflete duas faces do formalismo, no plano normativo, onde valoriza a equidade de poderes entre as partes e no plano de fato, a garantia do exercício desses poderes concretamente no procedimento.

(...) no plano normativo, impõe uma equilibrada distribuição de poderes entre as partes, sob pena de tornar-se o contraditório uma sombra vã; no plano do fato, ou seja, do desenvolvimento concreto do procedimento, reclama o exercício de poderes pelo sujeito, de modo a que sempre fique garantido o exercício dos poderes do outro. (Oliveira, 2006, p. 61)

Portanto, é salutar interpretar os institutos processuais civis do modo mais favorável ao

acesso à justiça e à efetividade dos direitos materiais. Por outro lado, o uso alternativo de procedimentos existentes, sem limitações, certamente proporcionará insegurança jurídica a todo sistema.

2.3 Princípio da duração razoável do processo

Importa consignar que, modernamente, os princípios possuem força no ordenamento jurídico, assim como as regras positivadas, atuando não apenas de forma complementar diante das ausências legislativas, ou fundamentando as regras, mas, sobretudo, eles possuem a eficácia própria das normas, porquanto conduzem a atividade jurisdicional, produzindo efeitos em todos os ramos do processo.

Nas palavras de Schiavi (2015), os princípios orientam o processo, determinando a aplicação e a interpretação do Direito Processual, além de funcionar como propulsores da atualização da legislação, porquanto atuam no auxílio da interpretação.

Esses princípios orientam não só a aplicabilidade das regras do Direito Processual, mas também determinam a aplicação e interpretação das regras do Direito Processual previstas na lei infraconstitucional. Além disso, os princípios constitucionais processuais também impulsionam a atualização da legislação processual por meio de interpretação. (2015, *apud* Resende et al, 2018, p. 5)

Dentre esses princípios constitucionais orientadores, cumpre destacar o princípio da duração razoável do processo, que tem previsão no art. 5º, LXXVIII, da Constituição da República, *in verbis*, “*A todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação*”.

Impende destacar que apenas em 2004, através da Emenda Constitucional nº 45, foi inserido o princípio da duração razoável do processo no texto constitucional, muito embora desde 1969, com a ratificação da Convenção Americana de Direitos Humanos, já era previsto o direito de toda pessoa ser ouvida por um juiz ou Tribunal, dentro de um prazo razoável,

A necessidade dessa inclusão advém da imperativa resposta à lentidão na resolução dos processos, considerando o acúmulo e volume de demandas junto ao Poder Judiciário. Não se está aqui a legitimar o atropelo de garantias constitucionais, todavia, a tramitação processual lenta gera o sentimento de injustiça e não satisfação dos direitos conferidos aos cidadãos.

Nessa senda, o lapso temporal excessivo na prestação jurisdicional vai de encontro a agilidade que requer a condução dos processos judiciais, mormente em se tratando de Juizados Especiais, onde se prima pela realização de uma justiça mais célere. O texto constitucional em análise legitima a concepção de que o processo não seja prolongado desnecessariamente,

conferindo ao jurisdicionado o direito de ver sua demanda resolvida da forma mais eficiente, justa e ágil possível.

Ressalte-se que agilidade na orientação processual não implica em violação das garantias constitucionais, outrossim, permite que o processo dure apenas o tempo necessário para efetivar-se na solução do litígio, em harmonia com outros princípios tais como a ampla defesa, o contraditório, o devido processo legal, dentre outras normas que regem o direito processual.

Conforme explicitado neste estudo, uma significativa aliada nesta busca por celeridade processual é a Lei 9.099/95, que busca assegurar a rápida tramitação processual, com procedimentos simplificados, lidando com causas de menor complexidade, e instrumentos que diferem do procedimento comum para acelerar a solução das causas de sua atribuição. Nas palavras de Didier (2015, p. 96), não existe um princípio da celeridade, de modo que as garantias constitucionais não podem ser suprimidas ou minimizadas, no entanto, a duração razoável confere tempestividade ao processo.

Corroborando este entendimento, Resende *et. al* (2018, p. 6), adota alguns critérios para determinar se o processo fluiu em tempo adequado, a saber: a complexidade do litígio, que irá determinar se o processo exigirá uma instrução mais detalhada e, portanto, maior lapso temporal para chegar a uma solução; o comportamento das partes e de seus procuradores no processo, que definirão a longevidade do processo a depender do comprometimento e colaboração das partes, ao praticarem as diligências impostas, não procrastinarem a marcha processual, dentre outras ações que traduzirão menor ou maior tempo de duração do processo; e, a atuação do órgão jurisdicional, em que os atores envolvidos na prestação jurisdicional devem agir de forma diligente, assegurando a tramitação processual razoável, considerando as particularidades de cada caso concreto.

Sendo assim, o princípio da duração razoável do processo é imprescindível para que o processo não seja injustificadamente lento e, para tanto, há o estímulo de institutos que agilizam ou colaboram para a celeridade processual, mormente nos Juizados Especiais, como as práticas de mediação e de conciliação, sendo salutar dimensionar a relevância de outros institutos como a tutela provisória, que pode antecipar a concessão de um direito na iminência de sofrer prejuízo, antes do final da demanda e o julgamento antecipado da lide, que dispensa a produção de outras provas afora as que instruem o feito para a sentença de mérito.

O que se percebe, portanto, é o intuito de acelerar a solução das demandas, tornando mais célere e ágil a prestação jurisdicional, em harmonia com as garantias constitucionais, com o escopo de não comprometer a segurança jurídica, posto que tanto a morosidade excessiva do

processo como a injustiça célere são formas de denegação da justiça.

2.4 Princípio da efetividade

O direito a um processo com duração razoável está intimamente relacionado a um processo efetivo. Isto porque não há que se falar em um processo efetivo tramitando indefinidamente. Nessa esteira, preveem os artigos 4º e 6º do Código de Processo Civil que as partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa, mediante uma decisão de mérito justa e efetiva.

Teori Albino Zavascki (1997) traz relevante contribuição no que toca ao princípio da efetividade, explicitando que ao indivíduo não é permitido fazer justiça com as próprias mãos, sendo assim, ao se socorrer do Judiciário deve ter meios eficazes de concretizar o direito adquirido mediante a decisão proferida pelo Estado:

Sob a denominação de direito à efetividade da jurisdição queremos aqui designar o conjunto de direitos e garantias que a Constituição atribui ao indivíduo que, impedido de fazer justiça por mão própria, provoca a atividade jurisdicional para vindicar bem da vida de que se considera titular. A este indivíduo devem ser, e são, assegurados meios expeditos e, ademais, eficazes, de exame da demanda trazida à apreciação do Estado. Eficazes, no sentido de que devem ter aptidão de propiciar ao litigante vitorioso a concretização 'Tática' da sua vitória. (Zavascki, 1997, p. 64)

Nessa perspectiva, a efetividade processual confere ao jurisdicionado exatamente o que teria direito em caso de não mover o Judiciário para consegui-lo. Para tanto, é imprescindível superar desafios e assegurar a igualdade de tratamento entre as partes do processo, estimulando a cooperação entre elas, assim como promover a condução de procedimentos eficientes e céleres.

Demais disso, a efetividade se presta a que o jurisdicionado possa obter de fato a solução já reconhecida de sua pretensão. Sendo assim, a efetividade reveste o direito fundamental à tutela executiva, posto que de nada adianta uma decisão judicial conferindo razão ao lesionado sem que este tenha seu patrimônio efetivamente recomposto. Desse modo, o princípio em estudo garante às partes o retorno ao status quo ante.

Retoma-se, portanto, neste momento, a concepção de embate ao formalismo excessivo, que pode se revelar como um entrave à efetividade processual, na medida em que se o jurisdicionado alcança por meio da tutela estatal, travestida no processo, um bem da vida, mas está na iminência de perde-lo por um vício processual sanável, estaria assim atribuindo maior valor às formalidades do que ao próprio resultado útil do processo, sendo esta ideia

desmerecida nesta pesquisa.

Não se está a afirmar a desnecessidade de formalidades, o pensamento é absolutamente contrário, sendo explicitado neste capítulo em tópico próprio do formalismo. Está se defendendo, por oportuno, o entendimento que legitima a cessão de espaço à efetividade em detrimento de meras formalidades, claro, resguardadas as garantias constitucionais, mormente o devido processo legal, sem prejuízo à própria justiça.

Nessa senda, reitera-se o aproveitamento dos atos processuais mediante a utilização do princípio da instrumentalidade das formas ante a efetividade da tutela jurisdicional, conquanto tenha se obtido a atividade satisfativa, conforme preleciona o CPC, mediante uma decisão de mérito justa e efetiva.

Importa salientar ainda que a efetividade do processo pode ser considerada como a essência da jurisdição, uma vez que esta tem por escopo a resolução de conflitos, sendo inquestionável sua importância para trazer impactos no mundo dos fatos, proporcionando a paz social enquanto legítima manifestação do estado democrático. Não é à toa que o direito a um processo efetivo encontra fundamento na Constituição Federal de 1988, no artigo 5º, incisos XXXV, LIV, LV e LXXVIII.

No âmbito dos juizados especiais a efetividade ganha maior relevância no que tange à própria natureza célere, econômica, simples, informal, que rompe com o excesso de formalismo, propiciando maior participação e colaboração dos atores envolvidos no processo, traduzindo-se como palco da justiça social, quando confere aos jurisdicionados mais excluídos da sociedade, a oportunidade de ver seu conflito apreciado de forma mais rápida, acessível e eficaz.

A efetividade é, portanto, a materialização do próprio direito, na medida em que concretiza a sua função social, ao aproximar o “dever-ser” da norma do “ser” da realidade social, recompondo os conflitos ao *status quo ante*, caminhando na contramão da morosidade manifesta da tramitação processual. Por sua vez, o princípio da adaptabilidade, que será explanado no tópico seguinte, se torna um relevante aliado nesse cenário de efetividade, celeridade e instrumentalidade para a concretização da justiça social.

2.5 Princípio da adaptabilidade no rito do juizado especial cível

Tem-se enaltecido no decorrer deste capítulo a flexibilização do formalismo excessivo, mediante a adoção do princípio da instrumentalidade das formas, em busca de um formalismo-valorativo, que reflete a garantia dos direitos constitucionalmente protegidos sem desvincular

da observação ao procedimento. Alia-se a este seguimento o princípio da adaptabilidade com o escopo de “desengessar” o formalismo excessivo.

O princípio da adaptabilidade, também denominado de princípio da elasticidade, corolário do devido processo legal, atribui maior efetividade ao processo, uma vez que, não obstante a segurança jurídica assegurada pelo formalismo, as situações concretas podem exigir adaptações do procedimento que corroborem para a sua efetivação em tempo razoavelmente mais célere.

Na lição de Gajardoni (2008) citado por Dourado (2015) vê-se que não há necessidade de procedimento rígido, conquanto as partes sejam previamente informadas da flexibilização que será adotada no processo, para que assim participem de maneira igualitária, com as mesmas condições:

(...) a segurança e a previsibilidade do sistema são garantidas pelo conhecimento prévio das regras do jogo, e não pela rigidez do procedimento, eis que a flexibilização pode se dar com plena participação das partes, ainda que as regras não sejam cogentes e tampouco preestabelecidas. São requisitos para que se opere a flexibilização judicial do procedimento: (a) a finalidade (proteção ao direito material, à parte hipossuficiente ou à própria utilidade do procedimento); (b) o contraditório prévio; (iii) a motivação. Fora destas circunstâncias, o procedimento segue o regime legal padrão. (Gajardoni, 2008, citado por Dourado, 2015, p. 9)

Desta feita, não há que se falar em inovação jurídica. Isto porque não se legitima ao magistrado criar um procedimento novo, do contrário, exige-se que o magistrado atue conforme a previsão legal expressa. Contudo, é fato que não há leis que definam todas as situações concretas, de modo que, sendo o magistrado aplicador por excelência da lei ao caso concreto, deve impor-se o dever de conduzir o processo de maneira eficaz adaptando o procedimento consoante, acima de tudo, os preceitos constitucionais, a fim de dar resposta efetiva ao jurisdicionado.

Nessa senda, o princípio da adaptabilidade permite que, valendo-se, em geral, das previsões legais do ordenamento, o magistrado adeque as possibilidades legislativas ao caso concreto, utilizando-se de institutos como o julgamento antecipado da lide, a dispensa de audiência preliminar, a conversão do procedimento sumário em ordinário em razão da complexidade da prova ou do valor da causa, a inversão do ônus da prova, dentre outras possibilidades. A adequação se aperfeiçoa num simples desvio ou supressão de etapas processuais, contrariando a criação de procedimentos, e, por conseguinte, distanciando-se da insegurança jurídica.

Pode-se dizer que um dos fatores que exigem a implementação do princípio da

adaptabilidade decorre da litigância habitual que implica em verdadeiro congestionamento de processos semelhantes em que matérias de fato e de direito apresentam-se praticamente idênticas. Sobre esta temática importa citar a contribuição de Amaral (2014):

Alguns outros fatores combinados acabam contribuindo de forma importante para a massificação de litígios. Referimo-nos ao aumento descontrolado do número de Faculdades de Direito em todo o país, associado ao assistencialismo da Justiça Gratuita e à quase inimizabilidade dos litigantes contumazes e de má-fé. Com o mercado da advocacia saturado, verifica-se o oportunismo de determinados profissionais, que assediam clientes – na mídia inclusive – propondo soluções milagrosas para salvá-los de toda e qualquer dificuldade, mesmo que esta se consubstancie no estrito cumprimento dos compromissos livremente pactuados. O Judiciário não é rigoroso na análise da concessão da Justiça Gratuita – tornando o processo um negócio sem risco para o autor da ação –, e ainda não reage de forma vigorosa para punir a litigância de má-fé e aventureira. Já os órgãos de classe não punem com rigor a publicidade dos serviços de advocacia que incita ao litígio. (p. 8)

Esta nova realidade demonstra a ineficiência da aplicação rigorosa das formalidades exigidas pelo processo civil, de modo que se exigem novos instrumentos aptos ao enfrentamento de uma resposta eficaz diante da coletivização de conflitos que adicionam uma larga escala de processos ao Judiciário. Necessário, portanto, a adequação de meios eficazes para desafogar as filas de processos judiciais oriundos das demandas repetitivas.

2.6 O “fracasso do sucesso”

Os juizados especiais foram idealizados para conferir acessibilidade à justiça, celeridade na resolução dos litígios através de mecanismos como a audiência de conciliação que propicia ao cidadão uma resposta ágil e efetiva ao seu conflito, contando com os princípios informadores da oralidade, simplicidade, informalidade, economia e efetividade.

No entanto, a despeito da facilidade de acesso à justiça por meio dos juizados, os juízes deveriam ser acionados como último recurso, quando não houvesse outra forma de resolver o litígio entre as partes, mormente priorizando os métodos de resolução de conflitos, a exemplo da mediação/conciliação. Em sintonia com esse entendimento está a contribuição de Loïc Cadiet (2013) que pondera sobre evitar o acionamento do Judiciário:

Pero el deseo de esta justicia ambiciosa no es en cambio el deseo de una justicia invasora, total o absoluta, que se ocupe de todo, trate de todo, porque recibiría la totalidad de las quejas de parte de la sociedad. La justicia no debe ofrecer argumentos a su instrumentalización motivada por la única preocupación de ganar tiempo, lo que debe conducir a reducir o evitar todo contencioso artificial, como el que puede nacer por cuestiones de competencia o irregularidades de procedimiento. El juez no debe tampoco ser concebido como un primer recurso, sino como un último recurso, al que se acude únicamente cuando no

hay otra manera de resolver el conflicto. Deben haberse agotado las vías del diálogo mutuo antes de solicitar la intervención de un tercero como el juez. Es un deber cívico y una responsabilidad social. Nuestra sociedad debe disminuir las causas de violencia social, amplificada estos últimos años, y debe encontrar en su seno, en sus calles, en sus cuerpos intermedios, en sus instituciones privadas o públicas, los procedimientos de mediación que permitan resolver amistosamente el conflicto y evitar así de acudir a la institución judicial. (pp. 25-26)

Com potencial capacidade, a conciliação, portanto, desempenha o papel de pacificação social mediante o convencimento de um acordo que melhor atende os interesses das partes, em detrimento de uma decisão imposta verticalmente pelo magistrado. Por se tratar de um acordo, além de resguardados os interesses dos litigantes, há maior probabilidade de cumprimento espontâneo das condições às quais se obrigaram as partes, e, por conseguinte, a satisfação do direito.

No entanto, os juizados vêm enfrentando a fragilidade de sua estrutura, ao se depararem com questões crônicas, tais como o acúmulo de demandas repetitivas oriundas da judicialização massificada, implicando no fenômeno denominado pelo Ministro Gilmar Mendes como o “fracasso do sucesso”:

A realidade dos Juizados Especiais Cíveis na segunda década do século XXI pode ser assim retratada: atendem a um sem-número de demandas consumeristas, cumprindo as finalidades que deram jus à sua criação, todavia enfrentando problemas estruturais, que merecem ser analisados. Assim, faz-se necessário refletir sobre o futuro dos Juizados Especiais, sobretudo para que não se torne o “fracasso do sucesso”, expressão esta utilizada pelo Ministro Gilmar Mendes (TURMA RECURSAL..., 2011), referindo-se à superlotação dos Juizados Especiais”. (Orsini; Reis; Moreira, 2014 Apud Resende et. al, 2018, pp. 14-15)

Pondere-se que, no contexto dos juizados especiais, é facultado ao juiz, desde que previamente comunicado às partes, em observância aos princípios da lealdade e cooperação processual, sobretudo, em garantia à higidez do contraditório, moldar o procedimento considerando o resultado útil do processo, sua duração razoável, efetividade.

A flexibilização do procedimento, portanto, oportuniza a adaptação conforme a situação concreta com o escopo de otimizar a atividade satisfativa. Exemplo disso é a dispensa das audiências de conciliação em caso de demanda habitual contra o que se chama de grandes litigantes, a saber, os bancos, as empresas de energia elétrica, as operadoras de telefonia móvel, financeiras, companhias aéreas, dentre outros.

Nesses casos, a prática judicial permite inferir que se caminha na contramão dos princípios informadores dos juizados, mormente o da economia e da celeridade processual, lotar as pautas de audiências de conciliação, atrasando a marcha processual, uma vez que os

grandes litigantes não apresentam propostas de acordo em audiência, ou as apresentam em prejuízo manifesto ao jurisdicionado, o que acaba frustrando a autocomposição.

O estímulo às vias conciliativas não esbarra na dispensa das audiências de conciliação nesses casos de demandas repetitivas. O entendimento é exatamente oposto, na medida em que permite aos litigantes não habituais a oportunidade de resolução de seus conflitos mediante a sessão de conciliação. Ora, desafogando as pautas de conciliação de demandas que expressivamente não resultam em acordo entre as partes, será oportunizado aos jurisdicionados que de fato dependem da prestação jurisdicional a resposta ao seu conflito, seja pela via conciliativa, seja mediante uma decisão de mérito justa e efetiva.

Assim sendo, a dispensa da conciliação não implica em prejuízo porquanto viabiliza aos grandes litigantes e aos litigantes habituais a oportunidade de verem seus conflitos resolvidos com celeridade, quando o magistrado se utiliza de instrumentos de adaptabilidade do processo, como o julgamento antecipado da lide. Além de oportunizar aos litigantes não habituais maior celeridade na resolução de seus conflitos mediante a autocomposição, sendo uma alternativa a evitar o fracasso do sucesso dos juizados especiais.

CAPÍTULO III - DEMANDAS REPETITIVAS E OS GRANDES LITIGANTES

3.1 Explosão da litigiosidade no Brasil

Ao homem é natural a convivência em sociedade ante os vínculos que estabelece seja em família, desenvolvendo um trabalho, assim como políticos e sociais, que podem ocasionalmente favorecer o conflito, na medida em que os seres se comportam de formas diferentes, têm interesses que divergem entre si. O conflito pode surgir naturalmente em virtude de opiniões, criações, educações, ideologias e necessidades diferentes de cada indivíduo.

Com o escopo de promover a paz social, restabelecer os conflitos ao estado original (*status quo ante*), no intuito de harmonizar a sociedade e legitimar os direitos, o direito exerce um papel fundamental, auxiliando na resolução de litígios que são submetidos à apreciação e intervenção do Poder Judiciário. Ocorre que cada vez mais se socorre ao Judiciário em detrimento de métodos notadamente eficazes para a solução de conflitos.

Instalou-se então na sociedade brasileira a cultura do litígio, ocasionando a sobrecarga de processos distribuídos no Judiciário diante da explosão de litigiosidade, possível fruto da facilitação do acesso à justiça e do estímulo à judicialidade, dentre outras variáveis, em detrimento das vias dialógicas. Há verdadeira desproporção dos instrumentos, expedientes,

material humano, além de um déficit na legislação processual, incapazes de alcançar e atender as interações cada vez mais dinâmicas entre as empresas e consumidores, e os particulares entre si, que geram milhões de processos nas filas dos magistrados de todo o país.

Consigne-se aqui que há uma importante diferença entre a cultura do conflito e a cultura da litigância. A cultura do conflito é o lado positivo da moeda, em que se constrói o arcabouço teórico que irá orientar os atores envolvidos na resolução dos litígios, na medida em que contribui para o aprimoramento das práticas que buscam a solução dos litígios entre os sujeitos. A cultura da litigância, por sua vez, possui um viés negativo, em que nenhum conflito pode ser resolvido senão por meio da via judicial, implicando, como já exposto, no abarrotamento dos Tribunais, de onde surgem as figuras das demandas repetitivas e dos grandes litigantes.

Nesse contexto, discutiremos a cultura da litigância, abordando as concepções de demandas repetitivas e demonstrando quem são os grandes litigantes a partir de um estudo desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça nos anos de 2017 e 2021. Especificamente, será abordado o contexto do Tribunal de Justiça do Amazonas, posto que é o tribunal que abrange o Juizado Especial Cível da Comarca de Parintins, foco desta pesquisa.

Para tanto, serão delineadas neste capítulo discussões, em um primeiro momento, sobre o fenômeno da explosão da litigiosidade no Brasil, debatendo quais os instrumentos para o gerenciamento e prevenção dos litígios repetitivos, buscando demonstrar instrumentos de solução para minimizar a superlotação do Judiciário com demandas repetitivas, em especial as bancárias.

Conforme delineado, há uma distinção entre a cultura do conflito, que em linhas gerais se refere a como os indivíduos se comportarão diante de um litígio, e a cultura da litigância, que incita a judicialização de qualquer contenda entre os sujeitos, legitimando a dicotomia vencedor-perdedor. Essa lógica alimenta o acionamento do Estado-Juiz para intervir em toda e qualquer situação, importando no que se chama de superjuridificação dos conflitos, em que os indivíduos esperam prontas respostas justas e adequadas, de preferência positivas aos dissensos que apresentam.

Nesse cenário, ganha espaço um fenômeno reconhecido como explosão de litigiosidade, nas palavras de Humberto Lima de Lucena Filho (2012) “a explosão de litigiosidade como uma preferência social em resolver os conflitos mediante a atuação de um terceiro (Estado), titular do poder coercitivo e da violência legal” (p. 10). Com efeito, a crescente litigiosidade pode ser entendida “como reflexo de uma Democratização do Estado, o alargamento e o extensivo rol de direitos e garantias fundamentais e uma concretização da garantia de Acesso à Justiça.” (pp. 10-11).

No Brasil, esse fenômeno originou-se com o surgimento do Estado-Providência, em que a população passa a abrir mão do Liberalismo, para recorrer e fazer valer os seus direitos sociais, notadamente reconhecidos como direitos de segunda dimensão, a saber, direitos à educação, trabalho, previdência, saúde, bens de consumo e habitação. Uma vez relegada a tutela desses direitos, exigia-se junto ao Estado através do direito de ação, a proteção e efetivação de tais direitos sociais. Assim, o “reconhecimento de direitos definidos como de bem-estar social suscitou, concomitantemente, litígios de ordem coletiva e num aumento considerável da busca pela demanda judiciária, dada a integração das classes trabalhadores em contextos de consumo e de direitos antes fora de sua atuação” (Filho, 2012, p. 13).

O ministro do STF, Luís Roberto Barroso (2013), leciona sobre o fenômeno da “judicialização”, explicando que questões políticas, morais e sociais estão sendo decididas pelo Judiciário, traduzindo verdadeira transferência de poder em detrimento da atuação dos outros Poderes:

Judicialização significa que questões relevantes do ponto de vista político, social ou moral estão sendo decididas, em caráter final, pelo Poder Judiciário. Trata-se, como intuitivo, de uma transferência de poder para as instituições judiciais, em detrimento das instâncias políticas tradicionais, que são o Legislativo e o Executivo. Essa expansão da jurisdição e do discurso jurídico constitui uma mudança drástica no modo de se pensar e de se praticar o direito no mundo romano-germânico. Fruto da conjugação de circunstâncias diversas, o fenômeno é mundial, alcançando até mesmo países que tradicionalmente seguiram o modelo inglês (...) Exemplos numerosos e inequívocos de judicialização ilustram a fluidez da fronteira entre política e justiça no mundo contemporâneo, documentando que nem sempre é nítida a linha que divide a criação e a interpretação do direito. (Barroso, 2013, p. 869)

O que se pode inferir então é que o fenômeno da explosão de litigiosidade ocasionou certos efeitos colaterais como o fenômeno das demandas repetitivas, resultantes de “ações decorrentes do tratamento atomizado (individual) de conflitos idênticos estimuladas pela atuação dos grandes litigantes como a principal causa para a explosão de litigiosidade que assola o Judiciário brasileiro, acarretando altos níveis de ineficiência, morosidade e violações à isonomia” (Correa, pp. 22-23). A Resolução nº 198/2014, do Conselho Nacional de Justiça, previu como um macrodesafio para a Gestão Estratégica do Judiciário Brasileiro no período de 2015-2020, a questão das demandas repetitivas ajuizadas em desfavor dos grandes litigantes e, conforme explicitado, origem da explosão de litigiosidade.

No cenário das demandas repetitivas, surgem as figuras dos litigantes habituais, que são aqueles que acionam com mais frequência o sistema judicial. São assim classificados considerando o número de vezes que colocam seus interesses em litígio, mormente em face de instituições financeiras, prestadoras de serviços públicos e empresas privadas de telefonia,

direcionando para a realidade dos Juizados Especiais.

A classificação dos litigantes – eventuais e habituais – foi desenvolvida pelo pesquisador Marc Galanter, da Universidade de Wisconsin, utilizado como referencial teórico e de pesquisa por Cappelletti e Garth, e se baseia na frequência de encontros destes litigantes com o sistema judicial. Ou seja, no número de vezes que o litigante maneja o processo e submete seus interesses aos órgãos do Poder Judiciário. O estudo revelou inúmeras vantagens dos litigantes habituais, tais como: (I) maior experiência com o Direito que lhes possibilita melhor planejamento do litígio; (II) uso de economia de escala, consistente no uso de uma mesma estrutura para atender a um maior número de casos; (III) oportunidade de desenvolver relações informais com os membros da instância julgadora; (IV) diluição dos riscos da demanda por maior número de casos e (V) a possibilidade de testar estratégias em casos específicos de modo a garantir expectativa mais favorável nos casos futuros. (Machado, 2017, p. 3)

Importa destacar ainda, que os litigantes habituais detém um alvo de demandados, sendo assim, conforme dados obtidos em relatório do Conselho Nacional de Justiça sobre os “100 maiores litigantes”, as instituições financeiras aparecem com 37% das novas ações, enquanto que os entes públicos detém 39% dessa demanda, o que nos leva a inferir que os bancos e o setor público assumem isoladamente 76% dos processos que estão em tramitação.

Segundo o relatório Justiça em Números (2021), os assuntos mais acionados em demandas nos Juizados Especiais Estaduais versaram sobre o Direito do Consumidor, mais especificamente sobre a Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral.

Figura 205 - Assuntos mais demandados nos juizados especiais

Federal	1. DIREITO PREVIDENCIÁRIO–Benefícios em Espécie/Auxílio–Doença Previdenciário	341.448 (4,77%)
	2. DIREITO PREVIDENCIÁRIO–Benefícios em Espécie	240.455 (3,36%)
	3. DIREITO PREVIDENCIÁRIO–Benefícios em Espécie/Aposentadoria por Idade (Art. 48/51)	234.732 (3,28%)
	4. DIREITO PREVIDENCIÁRIO–Benefícios em Espécie/Aposentadoria por Invalidez	219.260 (3,06%)
	5. DIREITO ASSISTENCIAL–Auxílio Emergencial (Lei 13.982/2020)	176.069 (2,46%)
Estadual	1. DIREITO DO CONSUMIDOR–Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	635.296 (8,87%)
	2. DIREITO AMBIENTAL–Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	368.808 (5,15%)
	3. DIREITO CIVIL–Obrigações/Espécies de Títulos de Crédito	235.158 (3,28%)
	4. DIREITO DO CONSUMIDOR–Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Material	216.108 (3,02%)
	5. DIREITO CIVIL–Obrigações/Espécies de Contratos	209.966 (2,93%)

Figura 1. Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2021.

O CNJ divulgou, anteriormente, estudo elaborado em 2017 sobre os maiores litigantes em ações consumeristas de diversos estados da federação, dentre os quais importa para este estudo o cenário do Tribunal de Justiça do Amazonas, apresentando como maiores litigantes em ações consumeristas a empresa Manaus Ambiental, seguida do Banco Bradesco, Lider, Itaú e Amazonas Energia, senão vejamos:

Table 7: Maiores litigantes em ações consumeristas.

Tribunal	Nome	Freq.	%	% Acum.
TJAM	Manaus Ambiental	2162	14,6%	14,6%
TJAM	Bradesco	1291	8,7%	23,4%
TJAM	Lider	1024	6,9%	30,3%
TJAM	Itaú	895	6,1%	36,4%
TJAM	Amazonas Energia	773	5,2%	41,6%

Figura 2. Tabela extraída da biblioteca digital do site do CNJ, 2017.

Essa realidade foi substancialmente modificada posto que no ano de 2021, assumindo o ranking em primeiro lugar o Banco Bradesco somou sozinho mais de 58% das demandas ajuizadas nos Juizados Especiais Cíveis do Amazonas, seguido das empresas Amazonas Energia, Telefônica Brasil S/A, Banco BMG, Claro S.A, apenas para citar alguns. Vejamos a lista divulgada pelo Diário do Amazonas em fevereiro de 2022:

Confira a lista completa de empresas mais acionadas na Justiça do AM

1. Banco Bradesco Seguros S/A – 44423
2. Amazonas Distribuidora de Energia Ltda – 6406
3. Telefônica Brasil S/A – 5303
4. Banco Bmg Consignado S/A – 3326
5. Claro S.A. – 2908
6. Águas de Manaus- 2431
7. Banco Itaú S/A – 2015
8. Banco do Brasil S A – 1620
9. Bando Santander S/A – 1115
10. FIDC NPL II – Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Não Padronizados – 1049

Figura 3. Fonte: D24am, 2022.

Um dado interessante reside no fato de que a soma de todas as demandas das empresas que ocupam da 2ª a 10ª posições no ranking, totalizam 26.173 processos, se distanciando e muito dos 44.423 processos promovidos contra o Bradesco, que ocupa com folga posição de

destaque no primeiro lugar. Importa ressaltar ainda que dentre as reclamações encaminhadas ao Tribunal de Justiça do Amazonas, ocupa o primeiro lugar as que versam sobre a cobrança indevida de tarifas, contando com 12.383 processos, seguidas de demandas que envolvem pedido indenizatório de perdas e danos, 10.652 processos, práticas abusivas, 9.876 processos, inclusão indevida em cadastro de inadimplentes, 8.051 demandas, dentre outras.

As reclamações versam em sua gritante maioria sobre requerimentos de repetição de indébito haja vista os descontos indevidos efetuados pelos bancos, em especial, como demonstrado, o Bradesco. Em que as partes buscam reaver os valores descontados, alegados indevidos, além de embolsarem quantias referentes a pedidos indenizatórios, decorrentes da abusividade das instituições bancárias em cobrar-lhes o que supostamente não devem. Tudo isso acompanhado de uma enxurrada de pedidos de nulidade ou anulação dos contratos bancários, quando existentes. Outros assuntos que permeiam os juizados são os alegados defeitos sejam de produtos ou de prestação de serviços, inúmeros pedidos de reconhecimento de venda casada, empréstimos indevidos, dentre outras contendas.

Diante desta realidade, os Juizados Especiais Cíveis, criados para facilitar o acesso à Justiça, por meio de mecanismos facilitadores como a dispensa de custas em primeiro grau, desnecessidade de assistência jurídica em causas de até vinte salários mínimos, se deparam com o surgimento de um novo paradigma, posto que conforme se percebe, encontram-se assoberbados com demandas repetitivas, experimentando lentidão e tornando-se cenário de aproveitamento pelo litigante habitual, a contrário sensu de sua expectativa de celeridade e efetividade

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) publicou pesquisa realizada pela FGV-SP, PUC-PR e PUC-RS, as quais se debruçaram sobre o mapeamento das demandas repetitivas, a morosidade da Justiça e possíveis ações no enfrentamento dessas questões. A Fundação Getúlio Vargas (FGV-SP) identificou fatores que contribuem para esse processo de judicialização e consequente explosão de demandas repetitivas. Dentre eles, a instituição destacou que cada vez mais os indivíduos estão conscientes de seus direitos, e aliado a este fato há um crescente fomento das práticas de litigância seja pelos escritórios de advocacia, pela mídia ou pelo próprio setor público. Senão vejamos:

O setor público, ao criar ou violar direitos já existentes, contribui freqüentemente para a geração de “zonas cinzentas” de regulamentação, que favorecem o surgimento de demandas judiciais. A advocacia, na busca de novos nichos de atuação que favoreçam o ingresso de novos clientes, fomenta a reprodução da litigiosidade por meio da criação de novas teses jurídicas. Observa-se o fenômeno da expansão da advocacia massiva contenciosa. Havendo concessão da gratuidade processual, o ajuizamento representa

ao cliente somente possível ganho, não implicando qualquer ônus com despesas processuais. Além do setor público e da advocacia de massa, não se pode deixar de mencionar a mídia, que ao conscientizar as pessoas sobre seus direitos e sobre a forma como devem buscar a sua concretização, muitas vezes aborda questões jurídicas de forma equivocada, incentivando o ingresso em juízo de pretensões descabidas ou que atravancam o funcionamento da máquina judiciária, sobretudo quando são divulgadas notícias incompletas ou sem o devido respaldo legal ou jurisprudencial. (CNJ, 2011, p. 6)

A FGV-SP subdividiu seu estudo em dois casos: o da desaposentação e dos contratos bancários, eis que figuram como centro das demandas repetitivas. Abordaremos o estudo de caso sobre direito do consumidor, com foco sobre contratos bancários, porquanto correlato a esta pesquisa. Pois bem. Observa-se que muitos consumidores procuram diretamente o Judiciário antes mesmo de tentar uma resolução nas esferas extrajudiciais, ainda que existam canais de solução na esfera administrativa.

A instituição verificou, então, a constância de incentivos para o acionamento do Judiciário, mormente no que toca à tutela dos direitos dos consumidores no que se refere a facilidade para ingressar com ações nos juizados – dispensa de custas, sem falar no estímulo à indústria do dano moral, ao desestímulo de demandas coletivas e à falta de uniformização no entendimento jurisprudencial sobre os embates entre instituições financeiras e consumidores.

(...) o baixo custo de ingressar com ações aliado a uma grande possibilidade de sucesso, especialmente nos Juizados Especiais; a advocacia de massa que estimula o requerimento de indenizações por dano moral e a propositura de ações judiciais em grandes quantidades sobre demandas idênticas (exemplo: assinatura básica mensal de telefone fixo); a legislação processual que estimula o tratamento individual de demandas de massa ao invés de tratá-las coletivamente e evitar a proliferação de casos repetitivos; e a freqüente ausência de uniformização jurisprudencial dos Tribunais Superiores a respeito de matérias envolvendo conflitos entre o consumidor e instituições financeiras, acompanhada da constante variação da jurisprudência nos Tribunais Estaduais de todo o país. (CNJ, 2011, p. 7-8)

Através da pesquisa da FGV-SP o CNJ demonstra que, consoante dados obtidos pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), o quantitativo de pessoas com contas em banco duplicou, passando de 40 milhões para 80 milhões de clientes, entre os anos de 1995 e 2005. A partir do aumento expressivo dessa população denominada bancarizada, pode-se extrair algumas implicações no fenômeno das demandas repetitivas. Ao passo em que, a falta de informação ou clareza nas informações prestadas pelos bancos mediante os contratos de adesão (quando existem) recheados de cláusulas abusivas estimulam legitimamente a judicialização, é nesse momento que os litigantes habituais vislumbram a oportunidade de distribuir inúmeras demandas tomados ou não de má-fé, não é seguro afirmar, abarrotando os Juizados com ações que poderiam ser condensadas em uma única inicial, por haver conexão processual.

3.2 Instrumentos para gerenciamento e prevenção dos litígios repetitivos

É necessário que se busque fazer um diagnóstico sobre as “demandas repetitivas e propostas que visem à solução deste problema sem comprometer o acesso à justiça, de forma a tornar mais efetiva a prestação jurisdicional no Brasil” (CNJ, 2011, p. 9). Ora, como destaca Humberto Lima de Lucena Filho, “a tentativa de solucionar as controvérsias pela via judicial é legítima. Afinal, é uma das funções do Poder Judiciário compor os conflitos. Contudo, o que se destaca é a utilização desproporcional do direito de ação como instrumento único e salvador de todas as pendências que se põem entre agentes inseridos num cenário conflituoso” (Filho, 2012, p. 19).

No que toca às demandas consumeiristas, envolvendo contratos bancários, o estudo desenvolvido pela FGV-SP em parceria com o CNJ, prevê como possíveis alternativas para evitar a explosão da litigiosidade e a morosidade judicial que a legislação afim seja mais clara e compreensível ao consumidor, que o consumidor seja orientado a lidar conscientemente com o crédito, que sejam divulgadas listas contendo os fornecedores mais reclamados, que haja melhoria no atendimento das agências bancárias a fim de que a lide possa ser resolvida extrajudicialmente, assim como seja estimulada a cultura da conciliação, além de que seja fomentado o ajuizamento de ações coletivas, tudo isso aliado à qualificação do Judiciário no trato dessas demandas.

Regulamentação mais clara (legislação estatal e normas do conselho monetário nacional e banco central) sobre procedimentos das instituições financeiras; educação para utilização de crédito e tratamento do superendividamento; divulgação de listas de empresas mais reclamadas em órgãos de defesa do consumidor e no judiciário; implementação, melhoria e utilização de canais de atendimento extrajudiciais (agências bancárias, SAC e ouvidorias); coletivização de demandas, tratamento de conflitos massificados através do ajuizamento de ações coletivas; divulgação da “cultura da conciliação” e incremento e capacitação dos recursos humanos do Judiciário. (CNJ, 2011, p. 9)

O CNJ apresentou ainda a versão do estudo sobre as demandas repetitivas sob a perspectiva da Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUC/PR, que associou o fenômeno das demandas repetitivas ao complexo de crédito no Brasil, revelando que há fundamental influência no aumento da judicialização a liberação e tomada de crédito ao consumidor. Importa ressaltar deste estudo as propostas da Universidade sobre medidas que podem ser adotadas pela Administração da Justiça, tais como a criação de jurisdições especializadas no trato das demandas repetitivas.

(...) a pesquisa propõe a criação de unidades jurisdicionais especializadas, pois facilitariam o

processamento das demandas repetitivas com base na racionalização de processos e rotinas de trabalho. Iniciativas já observadas em algumas UFs poderiam ser utilizadas em todo o país. Exemplos são verificados no Rio Grande do Sul, que criou um Grupo de Trabalho para o processamento de feitos bancários e em Manaus se cogita criação de uma vara específica para ações de busca e apreensão. O estudo sugere ainda: realização de audiências públicas com vistas à definição de critérios gerais para posterior implementação nos processos individuais; utilização de técnicas de processamento em lote; padronização serial de procedimentos e pautas temáticas nos tribunais, visando melhor comunicação dos atos processuais e a organização de datas de julgamento e de mutirões de conciliação.(CNJ, 2011, p. 11)

A PUC/PR ainda propõe que seja criado um mecanismo extrajudicial em que a instituição financeira e o consumidor intentem a conciliação de seu conflito, instruindo a inicial com documentos comprobatórios de realização deste método de autocomposição. Aliado a isto, acrescentaria a indispensabilidade de tal mecanismo sob pena de indeferimento da petição inicial, com fundamento na ausência de requisito elencado no Código de Processo Civil como interesse processual. Nesse contexto a jurisprudência se manifesta:

PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS BANCÁRIOS. SIGILO. TOTAL AUSÊNCIA DE REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO. APRESENTAÇÃO DO CONTRATO PELO BANCO EM CONTESTAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE PRETENSÃO RESISTIDA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DISPENSADA DOS PAGAMENTO DAS CUSTAS PROCESSUAIS E DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. PRINCÍPIO DA CAUSALIDADE. PRECEDENTES DO STJ. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA. 1. A propositura de ação cautelar de exibição de documentos bancários (cópias e segunda via de documentos) é cabível como medida preparatória a fim de instruir a ação principal, bastando a demonstração da existência de relação jurídica entre as partes, a comprovação de prévio pedido à instituição financeira não atendido em prazo razoável e o pagamento do custo do serviço conforme previsão contratual e normatização da autoridade monetária" (STJ, Recursos Repetitivos – REsp 1.349.453-MS, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 10/12/2014, DJe 2/2/2015 – Informativo nº 553). 2. Na inicial, o autor limitou-se a alegar que firmou contrato de alienação fiduciária com o insurgente e que este se comprometeu a enviar a cópia do instrumento da avença junto com os carnês de pagamento, porém não o fez. Compulsando os fólios, verifica-se a total inexistência de prévio requerimento administrativo à instituição financeira, seja por meio de comparecimento pessoal do autor a uma das filiais do Banco, por contato telefônico ou mesmo por correspondência com Aviso de Recebimento. 3. A instituição financeira, ao contestar a ação, apresentou o contrato bancário requestado. Portanto, conclui-se que não houve pretensão resistida, inexistindo interesse processual do autor, devendo o feito ser extinto sem resolução de mérito. Precedente deste TJCE. 4. Assim, incumbe ao autor de ação exorbitária de documentos comuns entre as partes o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, pelo princípio da causalidade, na hipótese em que ele não tenha requerido, em momento anterior à propositura da ação, a apresentação dos documentos no âmbito extrajudicial, e o réu não tenha oferecido resistência à pretensão, tendo apresentado, logo após a citação, os documentos solicitados pelo promovente. Precedente do STJ. 5. Recurso conhecido e provido, a fim de reformar a

sentença de primeiro grau e extinguir o feito sem resolução de mérito, pela ausência de interesse de agir, com fulcro no art. 485, VI, do CPC. Em razão da sucumbência, condeno o autor, aqui recorrido, ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, com exigibilidade suspensa, nos termos do art. 98, § 3º, do CPC, por ser a parte autora beneficiária da justiça gratuita. ACÓRDÃO: Vistos, relatados e discutidos estes autos, acorda a 3ª Câmara Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, por unanimidade, em conhecer do apelo para dar-lhe provimento, nos termos do voto do eminente Relator. Fortaleza, 13 de maio de 2020. MARIA VILAUBA FAUSTO LOPES Presidente do Órgão Julgador DESEMBARGADOR FRANCISCO LUCIANO LIMA RODRIGUES Relator 30 (TJ-CE - APL: 00002542920138060210 CE 0000254-29.2013.8.06.0210, Relator: FRANCISCO LUCIANO LIMA RODRIGUES, 3ª Câmara Direito Privado, Data de Publicação: 14/05/2020)

DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. OFENSA A DIREITO PERSONALÍSSIMO NÃO CONFIGURADA. NÃO DEMONSTRAÇÃO DE PRÉVIO REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO E DE SUA NEGATIVA PELO BANCO, ALÉM DA AUSÊNCIA DE PAGAMENTO DE TARIFAS ADMINISTRATIVAS. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 1. O fundamento da condenação ao pagamento de indenização compensatória de danos morais é a violação a algum direito da personalidade, de modo que ausente demonstração nesse sentido, descabe a condenação. Logo, se não há nos autos elementos aptos a demonstrar que o nome do consumidor foi negativado, que sofreu algum tipo de cobrança vexatória ou que os descontos em folha puseram em risco sua subsistência, temse por indevida a condenação. 2. Torna-se aplicável ao caso concreto o entendimento de que - a fim de instruir a ação de obrigação de fazer para exibição de documentos bancários (cópias e segundas vias de documentos) - é necessária a demonstração da relação jurídica entre as partes, a comprovação de prévio pedido à instituição financeira não atendido em prazo razoável e o pagamento do custo do serviço conforme previsão contratual e normatização da autoridade monetária (REsp 1349453/MS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 10/12/2014, DJe 02/02/2015). 3. Se a apelante que não comprovou: a) a realização de pedido administrativo e sua respectiva negativa pelo banco em tempo razoável; b) o pagamento das tarifas administrativas; e c) a descrição efetiva do abalo que teve em seu direito da personalidade, por lógico que não se pode julgar procedentes os pedidos iniciais. 4. Recurso conhecido e não provido. (TJ-AM - AC: 06041981620188040001 AM 0604198-16.2018.8.04.0001, Relator: Paulo César Caminha e Lima, Data de Julgamento: 22/07/2019, Primeira Câmara Cível, Data de Publicação: 23/07/2019)

Esse entendimento de exigência do prévio esgotamento das vias administrativas em caso de demandas bancárias, não é pacificado, em razão inclusive dos inúmeros entraves que o consumidor experimenta ao contatar a instituição financeira, mormente em razão de sua vulnerabilidade, assim como em atenção ao princípio da inafastabilidade do acesso à justiça (art. 5º, XXXV, CR/88), apenas para citar alguns critérios de não unificação de entendimento

jurisprudencial nesse contexto.

O que se pode inferir dos estudos aqui espelhados é que o embate dos consumidores contra as instituições financeiras, assim como o reverso, é um dos principais fatores de demandas repetitivas junto ao Judiciário brasileiro. Conforme estudo do CNJ a FGV demonstrou que não há clareza nas regulamentações o que legitima as demandas em massa, enquanto a PUC/PR atribuiu esse fenômeno à “conjuntura socioeconômica favorável à expansão do crédito e a inexistência de incentivos adequados para responsabilização de consumidores e financiadores as principais razões para essa excessiva litigância”. (CNJ, 2011, p.23).

Oportunamente, importa proferir que o estudo realizado pelas universidades apontadas acima indicou possíveis soluções para o entrave da litigância resultante em demandas repetitivas, dentre eles, merece destaque a melhoria dos canais de atendimento ao cliente visando a resolução do litígio extrajudicialmente, a criação de varas especializadas no trato de demandas repetitivas, além de oportunizar ao cliente uma linguagem acessível para que este compreenda o que está contratando, apenas para citar alguns possíveis instrumentos de solução.

Aperfeiçoamento da regulamentação do CMN e do BACEN: observa-se que muitos conflitos nas relações de clientes com bancos (identificados como os maiores litigantes na justiça estadual, de acordo com levantamento deste CNJ) poderiam ser esclarecidos e regulamentados de forma mais objetiva pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central [...] A FGV-SP aponta para a necessidade de maior divulgação das listas de empresas mais reclamadas em órgãos de defesa do consumidor e no Poder Judiciário; implementação, melhoria e utilização de canais de atendimento extrajudiciais (agências bancárias, SAC e ouvidorias) [...] A equipe da PUC-PR considera oportuna a criação dessas varas especializadas, sobretudo em causas bancárias, para o processamento dos diversos autos versando especialmente sobre contratos de crédito. (CNJ, 2011, pp. 26-27, 30)

O estudo desenvolvido neste tópico leva a compreensão de que o fenômeno da explosão de litigiosidade é uma realidade a ser enfrentada pelo Judiciário e demais atores que integram a sociedade e contribuem para o abarrotamento dos Tribunais e Juizados com demandas repetitivas manejadas pelos ditos litigantes habituais em face das instituições financeiras, prestadoras de serviços públicos e agências de telefonia, apenas para citar alguns demandados.

Por óbvio a responsabilidade das fornecedoras de serviços decorre dos falhos contratos que oportunizam a litigância habitual, mormente versando sobre as mesmas matérias, significando em subversão de valores e utilização do Poder Judiciário com demandas que poderiam ser resolvidas com a colaboração das partes envolvidas. Para tanto, um meio alternativo seria o estímulo aos mecanismos de resolução de conflitos extrajudiciais, afora outras propostas demonstradas ao longo deste discurso.

3.2.1 Instrumentos para gerenciamento e prevenção dos litígios repetitivos nas demandas bancárias.

Foi possível verificar que os Bancos nacionais são considerados como litigantes habituais, no atual sistema de Justiça. É certo que, nos contratos bancários, há vínculos jurídicos em que as cláusulas são fixadas unilateral e previamente pelos Bancos, sem possibilidade de discussão pela parte contratante, no caso, o consumidor. Esta oferta de serviço no mercado de consumo acaba por originar relações jurídicas de idêntico perfil, formadas pela figura do correntista e da instituição financeira. A padronização dessas relações não é um malefício por si só, uma vez que é a homogeneização de bens e contratos que facilita a difusão do acesso em favor de um número cada vez maior de pessoas.

Tem-se como exemplo de um elemento que integra todos os negócios jurídicos da mesma espécie bancária: a discussão sobre a validade ou invalidade da cobrança de tarifa bancária chamada “cesta básica de serviços”. A princípio, tal discussão seria replicável a todos os contratos da mesma natureza, o que demandaria uma pluralidade de sujeitos que poderiam ingressar com uma demanda judicial com conteúdo idêntico. As falhas na prestação dos serviços ofertados pelos Bancos dão ensejo ao ajuizamento de diversas ações pelos clientes nos JEC’s. “Assim, apesar desse órgão jurisdicional ter sido criado com a finalidade de permitir maior acesso à justiça, na realidade, tem ocorrido o que se denomina de ‘Excesso de Acesso’”. (Orsini; Ribeiro, 2012 *apud* Junior, 2014, p. 241)

Com efeito, em nome dos princípios da isonomia e da segurança jurídica, devem ser dadas soluções jurídicas idênticas em casos semelhantes. Para evitar decisões conflitantes, o Código de Processo Civil prevê a possibilidade de reunião dos processos por conexão ou continência e, ainda, nos casos de risco de prolação de decisões conflitantes ou contraditórias caso decididos separadamente, mesmo sem conexão entre eles. Ademais, o artigo 928 do atual CPC prevê a possibilidade de julgamento de casos repetitivos pelo STJ, através dos recursos especiais e pelo STF, mediante os recursos extraordinários, além dos incidentes de resolução de demandas repetitivas que visam unificar o entendimento dentro dos tribunais, julgados pelos TJs e TRFs. *In verbis*:

Art. 928. Para os fins deste Código, considera-se julgamento de casos repetitivos a decisão proferida em:

I - incidente de resolução de demandas repetitivas;

II - recursos especial e extraordinário repetitivos.

Parágrafo único. O julgamento de casos repetitivos tem por objeto questão de direito material ou processual. (Brasil, 2015)

Contudo, o julgamento de recursos repetitivos e os incidentes de resolução não são suficientes no embate a questão dos litigantes habituais, sendo imperioso que o magistrado ao analisar os casos concretos sob sua apreciação, verifique se restam configuradas condutas injustificáveis e irregulares com potencialidade de serem replicadas. Em se deparando com essas demandas, espera-se que o magistrado adote uma postura ativa em comunicar os órgãos de proteção aos consumidores a fim de que imponham sanções e instaurem processos administrativos, com o escopo de minimizar essas condutas irregulares que confluem em demandas repetitivas.

Tem-se como proposta ainda para enfrentamento do problema reestruturar o sistema de cobrança ou de dispensa das despesas processuais, no intuito de desestimular a litigância habitual. Como se sabe, no âmbito dos Juizados Especiais, o acesso independe, em primeiro grau de jurisdição, do pagamento de custas, taxas ou despesas. Sendo assim, não se exige o pagamento de custas para o acesso ao Juizado Especial, em primeiro grau de jurisdição, conforme estabelece o art. 54 da lei 9.099/1995:

Art. 54. O acesso ao Juizado Especial independe, em primeiro grau de jurisdição, do pagamento de custas, taxas ou despesas. Parágrafo único. O preparo do recurso, na forma do § 1º do art. 42 desta Lei, compreenderá todas as despesas processuais, inclusive aquelas dispensadas em primeiro grau de jurisdição, ressalvada a hipótese de assistência judiciária gratuita. (Brasil, 2015)

Portanto, custas processuais somente serão cobradas em caso de interposição de recurso inominado e, por sua vez, os honorários de sucumbência serão arbitrados apenas se vencido o recorrente.

A cobrança de custas no âmbito do JEC serviria de desestímulo às ações judiciais apresentadas em que o autor previamente tem conhecimento de que seu pleito não merece procedência ou que a questão de direito poderia ser resolvida extrajudicialmente, mas prefere litigar perante o Judiciário, simplesmente pela facilidade de acesso, em razão do não pagamento de qualquer despesa, ainda podendo vir a ser compensado com indenização por dano moral.

Com vistas a dar uma solução a esse problema, o Senado Federal aprovou o PLS 227/2018, que prevê a alteração do art. 54 da lei 9.099/1995, considerando então exigível cobrança de custas nas diligências que exigem a atuação de oficial de justiça, ficando excetadas desta determinação as partes que tiveram o pedido de justiça gratuita concedido pelo magistrado.

Nesse contexto, há também proposta, por parte da doutrina, de pagamento de despesas em caso de improcedência da demanda, sendo assim, o autor seria dispensado inicialmente das custas ao distribuir sua demanda, mas em sendo vencido, arcaria com as despesas processuais,

bem como com os honorários advocatícios

(...) o autor não precisaria pagar custas no início da demanda, ao protocolar a petição inicial. Mas, na hipótese de improcedência, a sentença já o condenaria nos encargos da sucumbência. Como em tudo na vida, o autor avaliaria o risco de sua iniciativa antes do ingresso do processo nos juizados especiais, na perspectiva de que, acaso vencido, será responsabilizado pelas custas processuais e honorários advocatícios (Roque *et al*, 2019, p. 4)

André Vasconcelos Roque, por sua vez, propõe um maior rigor no pagamento das despesas processuais por parte de litigantes habituais, elevando os valores das custas iniciais a fim de evitar esse tipo de demandismo.

Proposta interessante nesse sentido encontramos em Portugal, em que há regras específicas de despesas processuais mais elevadas para sociedades comerciais que tenham ingressado com 200 (duzentos) ou mais processos ou medidas no ano anterior (arts. 530º, item 6; 749º, item 8 e 780º, item 12 do CPC português). Evidentemente, tal número parece ínfimo diante da realidade brasileira e precisaria ser readequado ao nosso país, mas o certo é que a repetitividade deveria representar um fator de incremento das despesas processuais contra o litigante habitual. Para evitar, por outro lado, que o demandismo possa causar indevido prejuízo a algumas empresas, seria possível estabelecer um índice de sucumbência mínimo no ano anterior para que se verificasse tal acréscimo. (Roque, 2019, p. 4)

Por outro lado, Ruy Mendes Pimentel, ao mencionar mecanismos de enfrentamento da excessiva litigiosidade, propõe a utilização, pelo Judiciário, dos institutos da litigância de má-fé e dos atos atentatórios à dignidade da Justiça:

As penas de litigante de má-fé e contra as práticas atentatórias à dignidade de Justiça, se aplicadas nas proporções equivalentes aos abusos, teriam objetivo pedagógico punitivo e de ressarcimento, sem falar, é claro, na recuperação do prestígio do Poder Judiciário, fortemente abalado, por várias razões, inclusive as circunstâncias acima indicadas. O Poder Judiciário perdeu uma grande oportunidade de aplicar as penas aos litigantes de má-fé, que acarretariam, sem dúvida, o surgimento, no espírito dos litigantes, de um caráter inibidor considerável, o que provocaria a celeridade das ações, atendendo aos princípios da economia e efetividade processual. A omissão do Poder Judiciário, não aplicando tais penas, incentivou, sem dúvida, a figura do litigante habitual, que prefere o risco de ter seu nome sujo, pois, arrastar uma demanda na Justiça, é mais “negócio” do que evitar as demandas. (Pimentel, 2000, p. 88)

Ruy Mendes Pimentel (2000, p. 90) ainda menciona a adoção de política de *RECALL* e a criação, nas grandes empresas, da figura *ombudsman*, justamente para evitar o ingresso na Justiça, são medidas louváveis para que a solução de um conflito se dê antes do ingresso com uma demanda judicial desnecessária.

Também é apontada como solução para a prevenção de litígios repetitivos a utilização da conciliação e dos demais métodos consensuais de resolução de conflitos, inclusive na esfera extrajudicial. Porém, tem-se conhecimento de que os litigantes habituais, ou *repeat players*,

auferem vantagens ainda quando são demandados judicialmente com risco de resultados negativos, por essa razão não são participantes ativos dos métodos consensuais de resolução de conflitos, não apresentando acordos nas audiências de conciliação judiciais ou extrajudiciais marcadas. Percebe-se que, ainda quando sofrem condenações bilionárias, reiteram as mesmas práticas que ensejaram o litígio, o que pode ser considerado um dos fatores para a explosão da litigiosidade.

Neste trabalho quer-se discutir a adaptação do procedimento previsto na Lei 9.099/98 pelo Juiz e a dispensa da audiência de conciliação como ato inicial do rito simplificado. Os métodos consensuais de solução de conflitos devem ser estimulados, porém, para o enfrentamento das demandas em que participam os litigantes habituais, questiona-se sobre a utilidade da designação de audiência formal de conciliação. No próximo capítulo, será estudada a adoção da dispensa das audiências de conciliação nas demandas em que notoriamente não são obtidos acordos em casos similares, no âmbito do Juizado Especial Cível de Parintins/AM.

CAPÍTULO 4 - ESTUDO DE CASO: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE PARINTINS/AM

4.1 Dispensa da audiência de conciliação no JEC de Parintins/AM: Pandemia e necessidade de adequação de ritos

A audiência de conciliação está prevista como primeiro ato no rito dos juizados especiais cíveis. Recebida a petição inicial, a primeira decisão já designa a intimação das partes para intentarem a resolução de seu conflito mediante a autocomposição. Ressaltando que em homenagem aos princípios informadores dos juizados, mormente o da celeridade, simplicidade e informalidade, este chamamento à autocomposição pode ocorrer por meio de um ato ordinatório proferido pela própria Secretaria do Juízo, nos termos do art. 16 da Lei 9.099/95.

Ocorre que, a despeito do incentivo à solução de contendas através dos meios autocompositivos como é o caso da conciliação, no ano de 2019, o mundo se deparou com o vírus da COVID-19, que trouxe maiores impactos sobre o Judiciário no ano de 2020 considerando a interrupção dos atendimentos ao público, gradualmente retomados com o auxílio da tecnologia que propiciou a criação de ferramentas como os balcões virtuais, as audiências através de aplicativos de comunicação virtual, dentre outras possibilidades que oportunizaram a retomada gradativa das atividades judiciais.

Esse panorama social ocasionado pela pandemia do coronavírus implicou em medidas

de imposição de distanciamento seguro entre as pessoas, o que dificultou principalmente a realização de audiências, considerando a realidade do interior amazonense no que diz respeito à disponibilidade de internet de qualidade, assim como a própria falta de acesso a mecanismos de tecnologia como computadores e smartphones aptos a propiciar a participação das audiências virtuais.

Assim, variadas soluções e alternativas têm sido criadas (ou adaptadas) para a contenção (ou diminuição) dos impactos, com especial destaque em 3 (três) procedimentos: 1) a possibilidade de realização de audiências por meio de videoconferência (instituído pela Lei Federal 13.944 de 24 de Abril de 2020, que alterou os artigos 22/23 da Lei Federal 9099/95); 2) a possibilidade de as partes manifestarem sobre o interesse na realização de composição (aplicação supletiva do Art. 334, § 4º, I do CPC); 3) a possibilidade de julgamento antecipado do mérito quando não houver necessidade de produção de outras provas no processo (aplicação supletiva do Art. 355, I do CPC). As 2 (duas) últimas soluções com a consequência invariável da suspensão *in limine litis* da etapa primária de tentativa conciliação. (Carvalho, 2020, p. 3)

Esse cenário de saúde social, certamente contribuiu para a necessidade de adequação dos ritos do juizado especial, a fim de implementar celeridade e efetividade ao processo judicial retardado pelas restrições da pandemia. Apesar da indispensabilidade de audiências de conciliação nos juzizados, foi necessário adaptar as regras dos artigos 334, §4º, I e II e artigo 355, I, ambos do Código Processo Civil para que os juzizados pudessem recuperar o regular andamento processual, principalmente com a nova realidade de filas lotadas de demandas repetitivas, em especial, demandas bancárias, conforme abordaremos neste capítulo.

Assim, considerando o Princípio da Cooperação Processual associado ao Princípio da Autonomia da Vontade, o magistrado poderá conduzir o processo com as adaptações necessárias à prestação jurisdicional célere, efetiva e justa, a fim de evitar comportamentos indesejáveis que retardem a marcha processual injustificadamente. Para isso, nas palavras de Freddy Borin, o magistrado deve observar alguns deveres específicos:

1º) Dever de Esclarecimento: Ele deve estar à disposição das partes para sanar todas as dúvidas pertinentes que surgirem durante processo, tratando-as com o devido esmero esperado de um representante do Estado. Deste dever também decorre a obrigação de fundamentar todas as suas decisões, sendo claro ao proferi-las, e respondendo a todos os argumentos idôneos apresentados pelas partes, nesse sentido dispõe o art. 489, II e § 1º do Novo Código de Processo Civil.

2º) Dever de Consulta, ou de Diálogo: Deverá abrir vista às partes sobre toda e qualquer decisão que tomar no curso do processo, adotando uma postura de diálogo perante elas, ainda que se trate de matéria sobre a qual deva conhecer de ofício, como, v. g., prescrição ou decadência, conforme determinação do art. 10º do NCPC. Ele torna-se participante efetivo do contraditório, zelando por ele e burilando-o de forma a torna-lo mais qualificado e completo. Esse dever torna inaceitável decisões surpresas, que pulem o contraditório.

3º) Dever de Auxílio: Na medida do possível, deve auxiliar as partes, extinguindo óbices que lhes dificultem ou vedem o pleno exercício de suas faculdades processuais, e indicando as medidas que elas devem tomar. Trata-se de uma ajuda judicial técnica, objetiva, e imparcial, que tem por objeto os elementos especiais e concretos que compõe o conflito de interesses, como, v. g., inverter o ônus da prova devido à maior facilidade e viabilidade de provar o fato pela parte contrária, aumentar os prazos das partes quando imprescindíveis para a prática idônea dos atos processuais, e indicar o que deve ser corrigido na inicial, conforme dispões os arts. 139, VI, 321, 357, III, e 373, § 1º do Novo Código de Processo de 2015, zelando sempre pela máxima instrumentalidade e efetividade do processo.

4º) Dever de Prevenção: Deve avisar as partes sobre os riscos e os vícios de suas manifestações processuais, possibilitando possível correção, como por exemplo: mandar sanar vícios formais de admissibilidade do recurso, ou da peça inicial. Incumbe a ele prevenir as partes para absterem-se de perpetrar eventuais atos de má-fé e atentatórios à dignidade da justiça que serão severamente punidos: através de multas, obrigações de indenizar por perdas e danos, podendo até acarretar processos criminais, como v. g., por desobediência. Também tem a função de evitar possíveis cerceamentos de defesa, zelando pelo pleno e efetivo princípio do contraditório e da ampla defesa, conforme dispõe os arts. 139, III, e 1.007, § 7º do Novo Código de Processo Civil. (Borin, 2018, pp. 4-5)

Desta feita, oportunizando as partes a manifestação sobre o interesse na audiência de conciliação, o magistrado analisará o pedido liminar, se houver, ou desde já, recebida a inicial, citará/intimará a parte requerida para compor a angularização processual, podendo oferecer proposta de acordo ou apresentar a sua defesa no prazo legal. Oferecido acordo, o autor poderá se manifestar sobre a aceitação deste ou prosseguimento do feito. Oferecida a contestação, sem proposta de acordo, o magistrado anunciará o julgamento antecipado da lide, em homenagem aos princípios da celeridade, efetividade e economia processual.

Acontece que desde a inicial, a expressiva maioria das partes pugnam pela dispensa de audiência de conciliação, assim como pelo julgamento antecipado da lide. Vejamos um exemplo de inicial ajuizada no JEC de Parintins:

**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) JUIZ (A) DE DIREITO DO ____
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE PARINTINS - AMAZONAS.**

- **Pedido de Tutela Antecipada - Inaudita Altera Pars**
- **PRIORIDADE DE TRAMITAÇÃO: IDOSO (LEI 10.741/03)**

<p>A parte autora opta pela NÃO REALIZAÇÃO de audiência de conciliação/instrução e julgamento, razão pela qual, requer o julgamento antecipado da lide art. 355, I do CPC</p>

Figura 4 – Petição inicial protocolada no Juizado Especial Cível de Parintins/AM.

Por sua vez, oportunizado à parte requerida oferecer proposta de acordo no momento de apresentar resposta, esta sempre renuncia esse direito pugnando pela improcedência da demanda:

Modelo de contestação 1

“*Ex positis*” e pelos áureos suplementos que invoca dos eminentes julgadores, espera o recorrente que seja conhecido e provido o presente recurso para reformar a r. sentença “*in totum*”, devendo o pedido inicial ser julgado improcedente, mantendo o contrato nos termos originariamente pactuados.

Modelo de contestação 2

Pelo exposto, requer que sejam acolhidas as preliminares suscitadas, com a conseqüente extinção do feito sem resolução do mérito.

Todavia, caso este não seja o entendimento deste MM. Juízo, requer a **IMPROCEDÊNCIA** dos pedidos Autorais, tendo em vista fundamentação supra.

Modelo de contestação 3

Diante das razões de fato e de direito ora articuladas, requer o acolhimento da preliminar da prescrição e o acolhimento da preliminar por ausência de interesse de agir para que o processo seja extinto sem julgamento do mérito, uma vez que a parte Autora não demonstrou que o Banco Réu ofereceu resistência à pretensão alegada na inicial, com fulcro nos artigos 330, inciso III e 485, inciso VI, do Código de Processo Civil.

Ainda, requer a inaplicabilidade da inversão do ônus da prova no tange a apresentação dos documentos da conta da autora, uma vez que tal documentação incumbia a ela, não podendo haver inversão neste ponto.

No mérito, requer-se seja acolhida a presente contestação com seus fatos e fundamentação para que seja julgada ação TOTALMENTE IMPROCEDENTE, com fulcro no artigo 487, I do Código de Processo Civil, reconhecendo a legalidade das tarifas e o contrato de seguro ou aplicando a teoria da *supressio* pela inércia da autora.

Modelo de contestação 4

Ex positis, contesta o Réu, por negação específica, ditas por impugnadas **EXPRESSAMENTE E ESPECIFICAMENTE** todas as questões levantadas pela parte Autora na exordial e por fim, requer, **TOTAL IMPROCEDÊNCIA** da presente demanda, pelos fatos e direito antes declinados.

Figura 5 – trechos de contestações protocoladas no Juizado Especial Cível de Parintins/AM.

Nessa senda, não é razoável tomar as pautas e os fluxos de trabalho dos juizados com demandas repetitivas em que as próprias partes renunciam à audiência de conciliação, ainda que hajam outros benefícios como o favorecimento do diálogo entre as partes, independentemente do resultado acordo, não significando, no entanto, que precluiu o direito à autocomposição, podendo ser designada audiência de conciliação em caso de interesse das partes. Nesse sentido:

Não é demais lembrar que a designação da audiência é um procedimento mesmo automático e sistêmico que ocorre a partir da mera distribuição da ação. A manifestação posterior de vontade pela sua realização é um outro ato, posterior e que não encontra qualquer óbice específico normativo nem na lei do microsistema nem na norma processual. (Carvalho, 2020, p. 6)

Importa destacar ainda o Enunciado 32 do Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul que trata especificamente da prescindibilidade da audiência de conciliação nos casos das demandas repetitivas, a saber, “prescindem da sessão de conciliação, a que alude o art. 16 da Lei n. 9.099/95, as ações de massa propostas perante o Juizado Especial Cível, sempre que a matéria nelas versada for essencialmente de direito e a composição entre as partes já se tenha revelado inócua em casos idênticos”.

Em meados de 2019/2020 ainda eram empreendidos todos os esforços e movimentada a máquina judiciária na tentativa de promover o acordo entre demandante e instituição financeira, contudo embora lotadas as pautas de audiência com este tipo de demanda bancária, constatou-se que resultavam infrutíferas, posto que não apresentadas propostas de acordo pelo banco requerido.

Vejamos alguns modelos de termos de audiência extraídos do sistema PROJUDI:

**TERMO DE AUDIÊNCIA
CONCILIAÇÃO**

Aos 29 (vinte e nove) dias do mês de agosto do ano de dois mil e dezenove (2019), às 11h30min nesta cidade de Parintins, Estado do Amazonas, na sala de audiências do Juizado Especial Cível, onde se encontrava presente o Conciliador. Feito o pregão presente o Reclamante:

inscrito no CPF n. _____ acompanhado de sua advogada a Dra. _____, bem como o Reclamado: **BANCO BRADESCO S/A**, inscrito no CNPJ n. **60.746.948/0001-12**, na pessoa de seu preposto o Sr. _____, inscrito no CPF n. _____, acompanhado de sua advogada a Dra. _____.

Dando início à audiência, as partes foram indagadas se há possibilidade de um acordo, o que não obteve êxito. Pela ordem, dada palavra a patrona do Reclamado esta passou aduzir: ***“não há proposta de acordo, bem como requeiro prazo de 05 (cinco) dias para a juntada de Carta de Preposto e Substabelecimento.”*** Prosseguindo, foi dada a palavra a patrono do Reclamante esta passou aduzir: ***“requeiro a aplicação dos efeitos da revelia por falha na representação processual vez que o preposto da Requerida não encontrar-se devidamente habilitado, o que fere o Art. 9 § 4º da lei 9099/95, bem como requer o julgamento antecipado da lide.”*** Com oposição por parte do Reclamado quanto ao pedido de julgamento antecipado da lide.

Razão pela qual faço os presentes autos conclusos a MM. Juíza Substituta de Carreira.

**TERMO DE AUDIÊNCIA
DE CONCILIAÇÃO**

Aos 11 (dez) dias do mês de setembro do ano de dois mil e dezenove (2019), às 10h30min nesta cidade de Parintins, Estado do Amazonas, na sala de audiências do Juizado Especial Cível, onde se encontrava presente a Conciliadora. Feito o pregão presente o Reclamante: _____, inscrito no CPF _____, acompanhado de sua advogada Dra. _____, bem como o Reclamado: **BANCO BRADESCO S/A** inscrito no CNPJ n. **60.746.948/0001-12**, na pessoa de seu preposto Sr. _____, inscrito no CPF n. _____, acompanhado de sua advogada Dra. _____.

Dando início à audiência, as partes foram indagadas se há possibilidade de um acordo, o que não obteve êxito. Pela ordem dada a palavra a patrona do Reclamado esta passou aduzir: ***“não há proposta de acordo, requer a juntada da Carta de Preposto e Substabelecimento em audiência, bem como Procuração, Atos Constitutivos e Estatuto Social.”*** Prosseguindo dada a palavra a patrona do Reclamante esta passou aduzir: ***“requer o julgamento antecipado da lide.”*** Sem oposição por parte do Reclamado.

Razão pela qual faço os autos Conclusos a MM. Juíza Substituta de Carreira.

Nada mais havendo, foi encerrada esta audiência que lido e achado conforme vai devidamente assinado. Eu, Conciliadora, digitei e imprimi.

Figura 6 – Termos de audiência extraídos do PROJUDI.

Observação: Os nomes das partes foram suprimidos a fim de preservar suas identidades.

O que se percebe é que em consonância com os preceitos do princípio da adaptabilidade, implicando em maior flexibilização do rito dos juizados, as partes não devem estar adstritas ao formalismo processual excessivo, podendo, previamente ajustadas, observados o contraditório e a ampla defesa, adaptar o procedimento a fim de alcançar o escopo principal do processo que é a sua real efetividade, mediante a dispensa da audiência de conciliação e do instituto do julgamento antecipado do mérito, quando desnecessária a produção de provas ante a apresentação de documentos suficientes no curso do processo.

4.2 Atuação do Tribunal de Justiça do Amazonas durante a pandemia

Considerando a situação de emergência da saúde pública durante o período da pandemia, o Tribunal de Justiça do Amazonas – TJAM, passou a adotar medidas preventivas no âmbito do Poder Judiciário, a fim de evitar maiores danos aos servidores, magistrados, jurisdicionados e demais indivíduos atuantes na esfera judicial, com o escopo de conter a propagação da contaminação pelo coronavírus.

O distanciamento social decorrente das medidas de prevenção da pandemia, impulsionaram os órgãos do Poder Judiciário a impedir ou restringir atos que demandassem a presença dos jurisdicionados e demais atores envolvidos com os serviços judiciários. Nesse sentido, o Conselho Nacional de Justiça editou as Resoluções nº 313 e 314, que determinavam a suspensão dos atendimentos presenciais, a proibição das audiências presenciais, podendo ser realizadas virtualmente a depender do acesso das partes aos meios tecnológicos.

Considerando as normativas, o TJAM logo procedeu com as medidas de restrição, adotando as orientações do CNJ, suspendendo os atendimentos presenciais, as audiências, orientando magistrados, servidores, serventuários, partes, advogados, a aderirem as recomendações de higienização, prevenção com a utilização de máscaras, distanciamento social, tudo com o escopo de minimizar o contágio do coronavírus.

Contudo, na perspectiva de viabilizar os serviços judiciários, o TJAM passou a aderir medidas de retomada das atividades, seguindo as orientações do CNJ que, a título de exemplo, editou a Resolução nº 329, de 30 de julho de 2020 que autorizava a realização de audiências e outros atos processuais, em processos penais e de execução penal, por videoconferência, enquanto durasse o estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Federal nº 06/2020.

Aliado aos padrões adotados para a segurança da população afeta ao Poder Judiciário, foram implantadas e adaptadas novas formas de acesso à Justiça e desempenho das suas atividades. Sem embargo, uma das melhores ferramentas implantadas pelo Tribunal de Justiça

do Amazonas, através da Portaria nº 337/2021, foi o “Balcão Virtual”, que propicia o atendimento remoto dos jurisdicionados aos serviços da Justiça. Trata-se de uma ferramenta que permite o acesso pelos usuários por meio de videoconferência, idealizada na Resolução nº 372/2021 do Conselho Nacional de Justiça, com o escopo de não interromper a prestação jurisdicional nos tempos de pandemia.

Mesmo com todas as medidas e flexibilizações que possibilitaram a continuação das atividades, tais como a permissão de realização de audiências de custódia por videoconferência, citações/intimações via aplicativos de mensagem, dentre outras medidas adotadas, o TJAM se empenhou em traçar etapas com o intuito de estabelecer a retomada gradual das atividades no âmbito do Poder Judiciário do Amazonas. Foi, então, publicada a Portaria nº 1.753/2020, de 31 de agosto de 2020, alterada pela Portaria nº 1.846 de 15 de setembro de 2020, para regulamentar as seguintes etapas para retomar gradualmente e sistematicamente as atividades presenciais:

Art. 1.º O art. 4.º da Portaria n.º 1.753/2020, de 31/08/2020, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 4.º

I - etapa I: retorno ao regime presencial nas unidades jurisdicionais de Primeiro Grau, com competência criminal, comum ou especializada, bem como nas unidades administrativas cujo atendimento não possa ser realizado exclusivamente de forma remota, no dia 05 de outubro de 2020, com limite de presença de usuários internos de até 30% (trinta por cento) do quadro de cada unidade, sendo autorizada a realização telepresencial de audiências e sessões de julgamentos;

II - etapa II: com início no dia 19 de outubro de 2020, sendo elevado o limite presencial de usuários internos nas unidades jurisdicionais de Primeiro Grau, com competência criminal, comum ou especializada, bem como das unidades administrativas cujo atendimento não possa ser realizado exclusivamente de forma remota, para até 50% (cinquenta por cento) do quadro de cada unidade, autorizando-se, caso necessário, a realização de audiências presenciais, inclusive de custódia, e sessões de julgamentos;

III - etapa III: possibilidade de retorno integral das atividades presenciais em todas as unidades do Tribunal de Justiça do Amazonas, mediante portaria específica, observadas as medidas estabelecidas neste ato.” (Portaria nº 1.753/2020, de 31 de agosto de 2020)

Sem embargo, a pandemia abriu espaço para um Judiciário mais tecnológico, mormente com a possibilidade de atos processuais por meio de aplicativos de mensagens, plataformas de videoconferência, recursos que imprimiram maior celeridade aos processos. No entanto, considerando a realidade do interior do Amazonas, em que há precariedade nos serviços de internet, e hipossuficiência financeira de expressiva parcela da população, não foi possível para parte dos amazonenses alcançar este Judiciário virtual.

Contudo, com o avanço da retomada das atividades presenciais dos serviços judiciários,

foram criados parâmetros que possibilitaram o retorno do acesso da população mais carente. Como exemplo, a Portaria nº 1.753/2020, de 31 de agosto de 2020, dispôs sobre a possibilidade de audiências e sessões de julgamento na modalidade híbrida, em que ao mesmo tempo o ato se aperfeiçoaria na modalidade virtual e presencial.

Ainda com o escopo de evitar a proliferação do coronavírus, em atenção à saúde dos agentes internos e externos do Poder Judiciário, o TJAM adotou as seguintes medidas, organizadas no anexo único da portaria nº 1.753/2020:

1. Ações gerais

1.1. Será obrigatório o uso de máscaras de proteção facial para entrar e permanecer nas unidades administrativas e jurisdicionais do Tribunal de Justiça do Amazonas.

1.2. Será obrigatória a aferição da temperatura nas entradas das unidades, sendo vedada a entrada de quem tiver temperatura corporal igual ou maior a 37,5 °C.

1.3. Deverá ser respeitado o distanciamento social entre pessoas de, no mínimo, 2 metros e, nos locais propícios à formação de filas, de no mínimo 1,50 metros, mediante a marcação de distâncias no piso.

1.4. Ficam vedadas as reuniões presenciais com mais de 8 (oito) pessoas, com estímulo à manutenção de reuniões por meio remoto.

1.5. Ficam suspensos todos os eventos presenciais em locais fechados.

1.5.1. Se for estritamente necessária a realização do evento, observar-se-á o limite máximo de dez pessoas e a distribuição de cinco pessoas para cada cem metros quadrados (100m²).

1.6. Deverão ser afixados sinais e marcações para criar um fluxo unidirecional no deslocamento de pessoas em corredores, escadas, pontos de entrada e de saída, com orientação para deslocamento pela via da direita.

1.7. Os elevadores operarão com lotação reduzida, até 30% (trinta por cento) da capacidade, devendo ser afixados sinais e marcações nos pisos dos elevadores com os limites de distanciamento social, bem como programar os limites de peso para possibilitar o trânsito de apenas duas pessoas nos elevadores menores e, nos maiores, de quatro pessoas.

1.8. Deverão ser compostas, preferencialmente, turmas de revezamento para as unidades de serviços presenciais, evitando-se a sobreposição de turnos de trabalho, com concentração de usuários internos acima da quantidade fixada para a manutenção do distanciamento social.

1.9. As avaliações médicas presenciais dos sintomáticos serão dispensadas, mantendo-se a apresentação dos atestados de forma digital, via sistema de processos administrativos.

1.10. Serão concedidos até 15 (quinze) dias de licença por motivo de doença em pessoa da família, sem necessidade de avaliação pericial, para os casos de COVID-19 ou doenças virais respiratórias.

1.11. Ficam restritas as viagens de magistrados e servidores, devendo ser autorizadas somente as

estritamente necessárias. (Portaria nº 1.753/2020, de 31 de agosto de 2020)

Afora estas medidas, nos termos da Portaria em comento, o TJAM ainda dispôs sobre as ações de orientação e divulgação aos usuários internos; ações diante de casos suspeitos ou confirmados para COVID-19; ações de higiene dos usuários; ações de higiene, conservação, limpeza e desinfecção das unidades; ações relacionadas ao acesso a unidades específicas e áreas cedidas; e, por fim, ações para implantação das fases de retorno.

Já no que toca às serventias extrajudiciais de execução dos serviços notariais e registrais, o primeiro ato proferido pela Corregedoria-Geral de Justiça do Amazonas, foi o Provimento nº 346/2020-CGJ/AM, que suspendeu o atendimento presencial dos Serviços Extrajudiciais do Estado do Amazonas, no período de 23 de março de 2020 até o dia 31 de abril de 2020, excetuando apenas os casos de urgência que deveriam ser cumpridos em regime de plantão, os demais atendimentos seriam formalizados de maneira remota.

A partir de então, foram registrados diversos provimentos prorrogando o período de suspensão das atividades, tais como os de nº 347/2020-CGJ/AM, nº 352/2020-CGJ/AM, nº 356/2020-CGJ/AM, bem como adotando medidas para o andamento das demandas dos jurisdicionados e outras providências durante o período de suspensão das atividades presenciais, como o Provimento nº 348/2020-CGJ/AM que autorizou a celebração de casamentos civis por meio de videoconferências, o Provimento nº 363/2020-CGJ/AM que possibilitou realizar mediante videoconferências as oitivas e interrogatórios dos servidores e serventuários lotados na Capital sujeitos a Processo Administrativo Disciplinar e Sindicância, dentre outros.

Importa ressaltar ainda o Provimento nº 399/2021/AM, que dispõe sobre os atos de intimação, notificação e citação dos autores do fato no âmbito dos Juizados Especiais Criminais por meio digital, a saber,

Art. 1º - REGULAMENTAR no âmbito dos Juizados Especiais Criminais, de forma excepcional, enquanto perdurar a necessidade de cautela sanitária em decorrência da pandemia do novo coronavírus, o cumprimento dos atos processuais de intimação, notificação e citação, por meio digital, através do aplicativo de mensagem instantânea WhatsApp. (Provimento nº 399/2021/AM)

Além disso, foi autorizada a realização de depoimentos pessoais, de vítimas e testemunhas residentes fora da comarca, assim como o interrogatório de réus presos, tudo através da ferramenta de videoconferências, nos termos do Provimento nº 402/2021-CGJ/AM. Aos poucos, vê-se a retomada das atividades, resguardando ainda os critérios e restrições quanto às medidas de higiene e distanciamento social, conforme se observa do Provimento nº 410/2022-CGJ/AM que permite a retomada dos atendimentos presenciais, sem contudo

abandonar as ferramentas que a tecnologia agregou ao processo, facilitando o atendimento ao público.

Cumprе salientar que ainda hoje é possível verificar em consulta ao site do Tribunal de Justiça do Amazonas (www.tjam.jus.br), logo na página inicial, a preocupação em proteger os agentes internos e externos do Poder Judiciário:



Figura 7 – imagem extraída do site oficial do TJAM (www.tjam.jus.br), consulta em 26/07/2022.

O que se extrai desse cenário é o empreendimento de todos os esforços do Poder Judiciário do Amazonas em não paralisar suas atividades, sem descuidar, no entanto, da saúde pública, determinando, por exemplo, desde o dia 14 de junho de 2022, a retomada do “uso de máscara de proteção respiratória no âmbito das dependências físicas do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, enquanto perdurar a pandemia da COVID-19 e o crescimento das ocorrências de Síndrome Respiratória Aguda Grave (SRAG)”, nos termos da Portaria n° 1.771/2022.

4.3 Dispensa da audiência de conciliação no 1º Juizado Especial Cível de Parintins

Inicialmente, cumprе preferir que conforme explicitado no tópico 4.1 deste capítulo, os jurisdicionados, utilizando-se do Princípio da Autonomia da Vontade, desde a petição inicial já manifestam pela dispensa da audiência de conciliação nas demandas bancárias repetitivas, mormente em razão do alto índice de não formulação de acordos entre as partes e os bancos.

Sob este aspecto, foi realizado um apanhado geral das audiências realizadas no 1º JEC de Parintins, tomando como referência os anos de 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021.

AUDIÊNCIAS DO 1º JUIZADO ESPECIAL DA COMARCA DE PARINTINS - JE CÍVEL

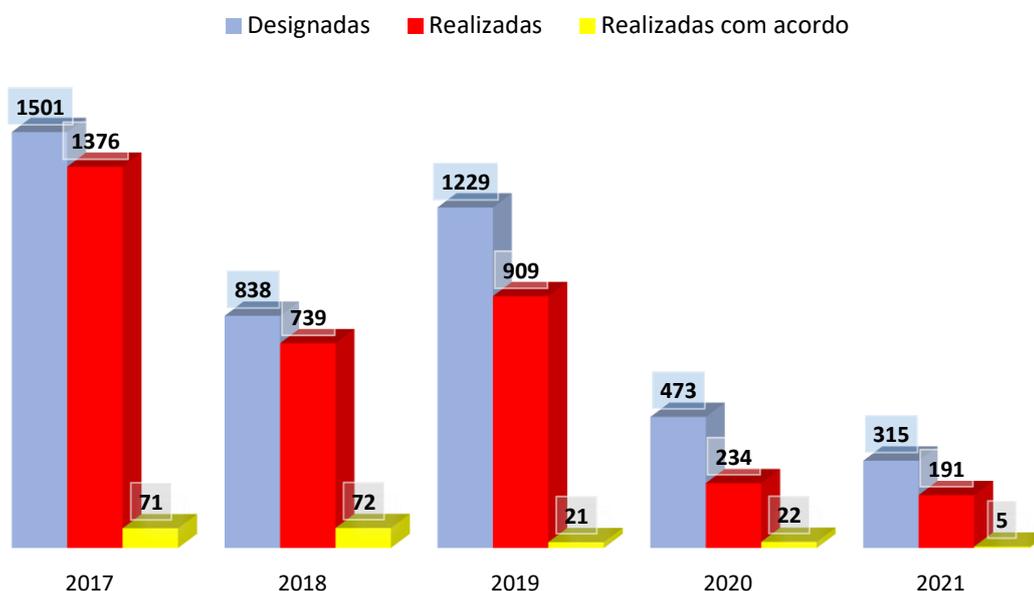


Figura 8 - Fonte: PROJUDI.

Note-se que os índices de composição civil são baixíssimos, devendo ser considerado ainda que esses números correspondem ao total de audiências realizadas com acordo na Vara do 1º JEC de Parintins, ou seja, nesse percentual estão inseridos os acordos firmados em demandas entre particulares e não exclusivamente demandas bancárias.

Portanto, abstrai-se a baixa eficiência da audiência inaugural, mormente pela ausência de proposta de acordo pelos bancos requeridos, ou ainda quando as oferecem, revelam-se muito aquém da perspectiva de reparo pretendido pela parte demandante. Diante dessa realidade, as partes passaram a solicitar desde a inicial a dispensa da audiência de conciliação, o que se tornou uma adaptação ao rito deste juizado.

Ganhou relevo a prática da dispensa das audiências de conciliação nas demandas bancárias o período de pandemia que reduziu o acesso presencial às unidades do Poder Judiciário. Assim, o baixo índice de acordos aliado à nova realidade imposta pelos efeitos da pandemia do Covid-19, impulsionaram a dispensa da audiência de conciliação no 1º Juizado Especial Cível de Parintins.

Com o procedimento adaptado, ao receber a petição inicial o magistrado intima o banco requerido para oferecer proposta de acordo – registre-se que até o momento nunca oferecida – ou para contestar as alegações autorais instruindo o feito com os documentos comprobatórios de sua defesa, no prazo legal de 15 dias. Veja-se o modelo de decisão proferida no JEC de

Parintins:

DECISÃO

Vistos etc.

Considerando a necessidade de concretizar os primados da Lei nº 9.099/95, compete ao magistrado assegurar às partes a igualdade de tratamento e velar pela duração razoável do processo, adequando às necessidades do conflito de modo a conferir maior efetividade à tutela do direito, consoante o art. 139, VI, do CPC.

A Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM, órgão que emite entendimentos de origem doutrinária, divulgou o enunciado n. 35, entendendo que, além das situações em que a flexibilização do procedimento é autorizada pelo art. 139, VI, do CPC/2015, pode o juiz, de ofício, preservada a previsibilidade do rito, adaptá-lo às especificidades da causa, observadas as garantias fundamentais do processo.

Assim, no que toca à audiência de conciliação, entendo que é possível determinar a realização do ato a qualquer momento do procedimento (CPC, 139, V), sem prejuízo de as partes recorrerem a qualquer forma de solução alternativa extrajudicial de conflitos. A postergação da conciliação ou da mediação não acarretará nulidade, já que não se vislumbra prejuízo para as partes (CPC, 282, § 1º e 283, parágrafo único). Ademais, é recorrente e notória a ausência de interesse das partes em conciliarem nas demandas desta natureza. Assim, deixo de designar a audiência neste momento, sem prejuízo de fazê-lo oportunamente, se o caso dos autos mostrar que será adequada para abreviar o acesso das partes à melhor solução da lide.

Desta forma, aplicando-se o ordenamento jurídico à lide em epígrafe e entendendo que deve este juízo atender aos fins sociais a que a norma se destina,

DECIDO:

1. Cite-se a parte ré para, no prazo de 15 (quinze) dias, oferecer proposta de acordo por escrito, ou não sendo do seu interesse, apresentar desde já contestação, juntamente com os documentos comprobatórios de suas alegações;
2. Por se tratar de relação de consumo, em que reconheço a hipossuficiência técnica da parte Autora, determino a inversão do ônus da prova, consoante o art. 6º, VIII, do CDC, devendo constar expressamente do mandado citatório; a inversão do ônus, por outro lado, não dispensa a parte Autora de anexar planilha atualizada de cálculos dos descontos alegados, junto com os contracheques/descontos em folha comprobatórios, pois são provas mínimas e de fácil acesso.
3. Consigno que o transcurso sem manifestação implicará em revelia, com aplicação do ônus legal;
4. Sendo oferecida proposta de acordo, a parte autora deverá ser intimada para, no prazo de 10 (dez) dias, dizer se aceita a proposta;
- 4.1 Sendo aceita a proposta pela parte Autora, os autos deverão vir conclusos para sentença Documento assinado digitalmente.
- 4.2 Lado outro, não sendo oferecida ou não aceita eventual proposta de acordo, decido, desde já, pelo julgamento antecipado do feito, uma vez que se trata de matéria em que não há necessidade de dilação probatória, salvo se a parte demonstrar qual a necessidade, visto que, por regra, matérias unicamente de

direito prescindem de prova constituída em audiência exclusivamente designada para essa finalidade, com fundamento no art. 355, do CPC. Caso as partes não concordem com o julgamento antecipado, deverão especificar outras provas que pretendem produzir, a parte requerida, no prazo da contestação; A parte autora no prazo para se manifestar sobre o acordo ou, não tendo sido oferecido acordo, intime-a para se manifestar sobre o julgamento antecipado em cinco dias, por ato ordinatório. Sem oposição das partes, coloque-se conclusão para sentença.

RESSALTO que a inversão do ônus da prova não desobriga a parte Autora de anexar aos autos PLANILHA atualizada de descontos indevidos, bem como a juntada de extratos ou contracheques. Ressalto que a mera juntada de extratos e de inúmeros contracheques prejudica a análise do quantum. Ora, o prejuízo de ordem material somente é aferível por prova concreta, não podendo ser presumido, tampouco imposto ao Judiciário ônus excessivo de fazer cálculos hipotéticos através de soma de valores em contracheques. (Decisão extraída do PROJUDI, 2022)

Vejamos ainda outros modelos de decisões iniciais dos Juizados Especiais Cíveis do Interior do Estado do Amazonas:

Comarca de Nhamundá:

DESPACHO INICIAL

(DESPACHO INICIAL – SEM AUDIÊNCIA)

Cuida-se de demanda de competência dos Juizados Especiais Cíveis.

Inexistem pedidos liminares para serem analisados. Além disso, vislumbro preenchidos os pressupostos processuais, as condições da ação e demais requisitos legais.

Tratando-se de causa repetitiva e sabendo de antemão – conforme a experiência do que rotineiramente ocorre nos Juizados Especiais Cíveis desta Comarca – que a parte promovida sistematicamente não firma acordos nessa espécie de demanda; e tendo em perspectiva, ainda, os princípios informadores do Direito Processual Civil moderno, especialmente aqueles enfatizados como fundamentais pelo Código de 2015, especialmente a razoável duração do processo (“art. 4º As partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa”), DEIXO DE DESIGNAR A AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO nesta etapa processual (art. 334, 4º, I e II), como medida necessária para possibilitar a continuidade da marcha processual. Sem prejuízo da faculdade da parte promovida oferecer proposta escrita de acordo, na própria contestação, caso em que a parte autora deverá ser intimada para manifestar-se, no prazo de 05 dias, importando a inércia em recusa.

CITE-SE a parte promovida para, querendo, apresentar contestação no prazo de 15 dias (art. 335, III, CPC).

Advirta-se que a ausência de CONTESTAÇÃO importará em REVELIA e, conseqüentemente, as alegações fáticas iniciais serão consideradas verdadeiras, salvo se o contrário resultar da convicção do Juiz (art. 20, Lei n. 9.009/95).

Advirta-se, ainda, que em se tratando de “grandes demandantes” como é o caso dos autos, a responsabilidade pela inclusão ou exclusão de usuários habilitados para acesso/consulta/recebimento das citações e intimações da empresa cadastrada, caberá somente ao administrador do sistema indicado no cadastro pela instituição financeira, nos termos do art. 9º da Lei 11.419/2006 e art. 246, §§ 1º e 2º do

Código de Processo Civil, Provimento 274/2016 - CGJ/AM e Portaria 955/2019 - PTJ, bem como, o termo de adesão ao sistema de citação e intimação eletrônica -TJAM, sistemas E-SAJ e PROJUDI, item 7.

Cuidando-se de pretensões cuja comprovação é fundamentalmente documental, apresentada a contestação, **anuncio, desde logo, o julgamento antecipado do mérito, nos termos do art. 355, I, do CPC.**

Tratando-se de demanda atinente a típica relação de consumo, acolho o pedido de INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA, com fulcro no art. 6º, VIII, do CDC, por considerar a parte autora hipossuficiente e por não se revelar inverossímil a versão dos fatos por ela apresentada.

Publique-se. Registre-se. Intime-se. Cumpra-se. (Decisão extraída do PROJUDI, 2022)

Comarca de Itapiranga:

DECISÃO

Vistos.

Da narrativa dos fatos pela parte autora, a princípio, não vislumbro o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, requisito essencial para a concessão da medida em caráter antecipatório, em conformidade com o disposto no art. 300 do CPC.

Outrossim, em sede de cognição sumária, pondero que a espera pelo provimento jurisdicional não comprometerá a realização imediata ou futura do direito, sendo o suposto dano alegado reparável ou podendo ser reparado no final da demanda, quando da apresentação dos demais documentos relacionados à relação jurídica contratual mantida pelas partes litigantes.

Ante o exposto, **INDEFIRO** o pedido de tutela provisória.

Por oportuno, a pauta de audiências de conciliação deste juízo vem sendo sobrecarregada com o número excessivo de demandas ajuizadas com a mesma matéria aqui discutida, apresentada em um aumento de mais de 700% se comparado ao ano passado.

Por conta disto, a celeridade e economia processual, princípios norteadores dos Juizados Especiais vêm sendo demasiadamente violados. Assim, se pode aplicar o princípio da informalidade, também preceito fundamento do microsistema, para transformar a sessão de conciliação em **peticionamento por escrito**, através do qual **poderá ofertar a sua proposta conciliatória.**

Portanto, vislumbro nos presentes autos a possibilidade de julgamento antecipado da lide, por se tratar de matéria que depende de provas de natureza estritamente documental que, como dito, são matérias repetidamente ajuizadas, pelo que se vislumbra a desnecessidade de qualquer produção de prova oral em audiência, dispensando-se oitiva de testemunha ou depoimento pessoal em face de já se ter narrado todos os fatos suficientemente pela parte autora na sua exordial.

Diante disto, **CITE-SE a parte ré para APRESENTAR**, no prazo de **15 (quinze) dias**, uma **proposta de acordo por escrito, se houver**, e para **APRESENTAR**, no mesmo prazo, a sua **Contestação** com toda prova documental que entender cabível e **INTIME-SE a parte autora para APRESENTAR**, no mesmo prazo, **quaisquer documentos ainda pertinentes ao objeto da lide, caso queira.**

Após, façam-me os autos conclusos. (Decisão extraída do PROJUDI, 2022)

Comarca de Barcelos:**DECISÃO**

Vistos etc.

Acautelo-me para analisar o pedido de tutela de urgência após a contestação.

Destaca-se que cabe ao Magistrado adequar o processo às necessidades do conflito, de modo a conferir maior efetividade à tutela do direito, na forma do inciso VI do artigo 139 do CPC.

Em que pese a determinação legal e todo o esforço atual do Poder Judiciário ser no sentido da busca pela conciliação entre as partes, observa-se que no presente caso a própria parte autora já se manifestou no sentido da desnecessidade da realização da audiência.

Ademais, observa-se, neste Juízo, um elevado número de ações de natureza semelhante a esta, nas quais observa-se que as empresas requeridas, na maioria dos casos, quiçá em sua totalidade, deixam de apresentar qualquer oferta de conciliação/acordo. Tem-se, pois, que as sessões conciliatórias designadas têm restado absolutamente insalutíferos e, definitivamente, sem o resultado pretendido.

De tal maneira, o único efeito observado é a movimentação da estrutura do Poder Judiciário de forma desarrazoada, o que pode ser percebido com a análise da pauta de audiências deste Juízo, que está inflada de processos de natureza semelhante e que retardam a prestação jurisdicional, marchando na contramão dos princípios orientadores do Juizado Especial Cível, principalmente, a celeridade e economia processual.

Sendo assim, tendo em vista as especificidades deste litígio, deixo de designar a audiência de conciliação prevista pelo art. 22 da Lei 9.099/95, reservando a momento oportuno a análise da conveniência da audiência de conciliação e do mútuo interesse das partes. Saliento, que ambas as partes deverão esclarecer sua intenção de proceder à eventual audiência de conciliação.

Verifico ausência de prejuízo às partes tendo em vista que a conciliação pode ser realizada em qualquer fase do processo (art. 3º § 3º CPC).

Desse modo, determino a citação do réu para contestar esta ação em 15 (quinze) dias úteis, na forma do art. 335 do CPC, salientando que o prazo será contado a partir da devida citação, ou decurso do prazo de leitura, nos casos de citação via portal, na forma do art. 231 do CPC.

Com o aporte da contestação nos autos, sem nova conclusão, intime-se a parte autora para manifestação nos termos do art. 350 do CPC.

Por fim, autos conclusos.

Intimem-se as partes do teor desta decisão.

Expedientes necessários. (Decisão extraída do PROJUDI, 2022)

Comarca de Tefé**DECISÃO**

Informa a parte autora que lhe tem sido descontada a quantia denominada "TARIFA BANCÁRIA CESTA EXPRESSO4" sem nunca tê-la contratado.

É o quanto basta relatar. Decido.

Trata-se de demanda consumerista que impõe a observância dos direitos básicos do consumidor previstos no art. 6º do CDC.

De início, cumpre esclarecer que não há previsão de término do pagamento da citada "prestação", o que torna suas alegações verossímeis, não sendo possível vislumbrar a existência de descontos intermináveis, certamente violadores da boa-fé contratual.

Assim, diante da verossimilhança da alegação e da inequívoca situação de hipossuficiência da requerente, inverte o ônus da prova.

A concessão da medida liminar pressupõe a existência concomitante do *fumus boni iuris* e do *periculum in mora*. O "*fumus boni iuris*" resta demonstrado diante da alegação da Requerente de que nunca realizou qualquer espécie de contratação de pacote com a Requerida, fato que deve ser considerado por este Juízo, diante da clara situação de fragilidade do consumidor. O *periculum in mora* é inequívoco já que, caso a requerente aguarde até o término da demanda acabará pagando infinitas prestações.

Isto posto, DEFIRO O PEDIDO formulado pela autora para determinar o banco requerido abstenha-se de realizar novos descontos do valor reclamado, até o deslinde final da demanda, sob pena de multa de R\$ 100,00 (cem reais) por desconto realizado, limitado o valor a R\$ 1.000,00 (mil reais).

Cite-se. Intime-se para contestar em 15 dias, eis que recorrente a falta de proposta de acordo nos casos em espécie e a pauta deste Juizado está congestionada. (Decisão extraída do PROJUDI, 2022)

Modelo de processo despachado por ato ordinatório (Comarca de Tefé):

CITACÃO para BANCO BRADESCO S/A

Prezado(a), De ordem da Exma. Sra. Dra. Nayara de Lima Moreira Antunes, Juíza de Direito, Titular do 1º Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Tefé – AM, nos termos do art. 18, I, da Lei 9.099/95, pela presente, fica Vossa Senhoria CITADO da demanda veiculada nos autos do processo em epígrafe.

FICA CITADO O RÉU, E INTIMADO A APRESENTAR SUA CONTESTAÇÃO, no prazo de 15 (quinze) dias, e, sendo o caso, apresentar proposta de acordo no bojo de sua defesa. No mesmo prazo, pode pugnar pelo julgamento antecipado da lide, **peticionamento esse que é exclusivo para o atual cenário atípico ocasionado pela pandemia de COVID-19.**

Necessidade de produção de prova em audiência deve ser especificada e demonstrada, de forma inequívoca, para que seja incluída em pauta. Dispensada a realização de audiência de conciliação, instrução e julgamento, os autos serão conclusos à sentença. (Ato ordinatório extraído do PROJUDI, 2022)

Oferecida a contestação, o juiz passa ao julgamento antecipado do mérito, procedendo à célere e eficaz resposta ao direito do jurisdicionado, seja ela positiva ou negativa, por meio das sentenças de procedência, procedência em parte ou improcedência.

Pois bem, tomando como referência para este estudo os últimos cinco anos, pode-se perceber um expressivo aumento no ajuizamento das ações junto ao 1º JEC de Parintins:

DISTRIBUIÇÃO DE PROCESSOS NO JEC DE PARINTINS/AM

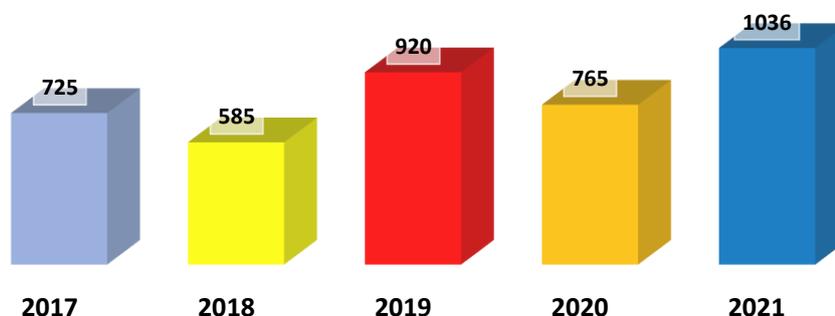


Figura 9 - Fonte: PROJUDI

E esse ajuizamento cresce a cada dia, considerando que apenas no primeiro semestre de 2022 o Juizado conta com mais ações do que as ajuizadas em todo ano de 2021:

Vara/Juizado	Tipo Distribuição
 PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS Juizados Especiais Cíveis de Parintins	
Quadro de Distribuição De : 01/01/2022 a 30/07/2022	
1º Juizado Especial da Comarca de Parintins -	
	Distribuição Automática 1051
	Distribuição por Dependência 4
	Redistribuição por Prevenção 3
	Total da Vara (Recebidos): 1058
	Total da Vara (Remetidos): 1
	Total Geral 1058

Figura 10 – Distribuição de janeiro a julho de 2022. Fonte: PROJUDI

Feita esta análise, importa proferir que embora a disputa pareça equilibrada entre pessoas físicas e jurídicas, os maiores demandantes no Juizado de Parintins ainda são pessoas físicas, conforme demonstra o gráfico abaixo. Salientando que foram registradas apenas as iniciais dos nomes dos litigantes habituais a fim de preservar sua identidade. Vejamos:

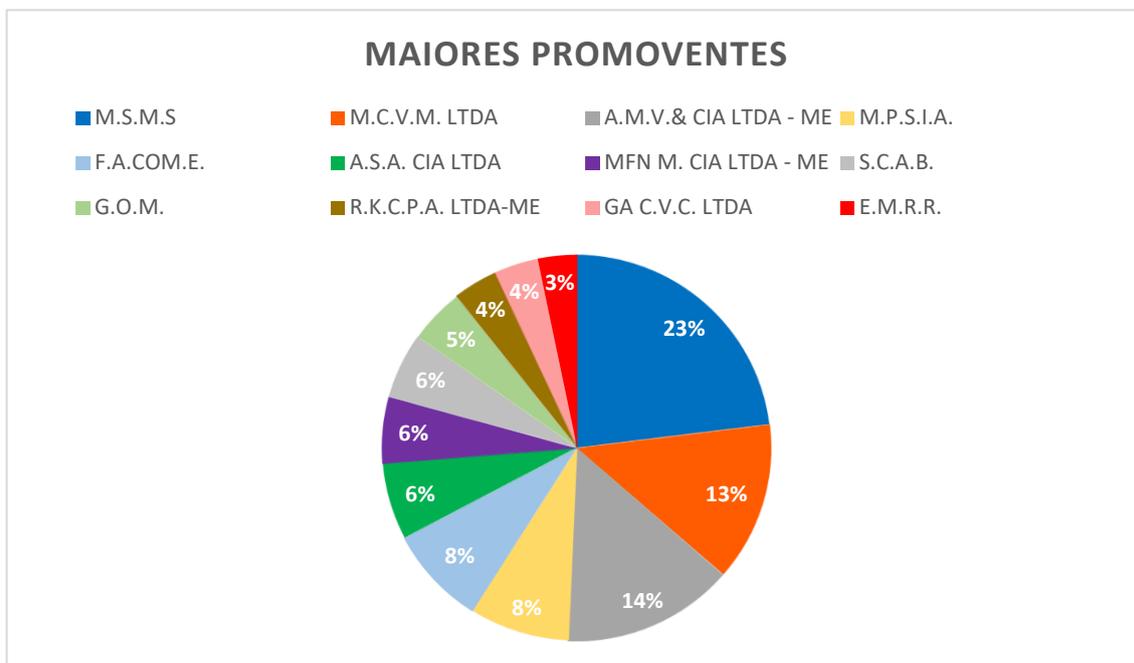


Figura 11 - Fonte: PROJUDI.

Esses litigantes habituais, em sua expressiva maioria, ajuízam ações em face de instituições financeiras, empresas de telefonia e empresa distribuidora de energia. Dentre os maiores promovidos, no grupo das instituições financeiras, merecem destaque o Banco Bradesco, que figura no polo passivo de 60% das ações ajuizadas, seguido do Banco BMG S/A que ocupa o polo passivo de 16% das demandas. A empresa de telefonia mais demandada é a Telefônica Brasil S.A, que ostenta 9% das ações judiciais, e por fim, merece destaque a Amazonas Distribuidora de Energia S.A, parte requerida em mais de 40 ações no JEC de Parintins.

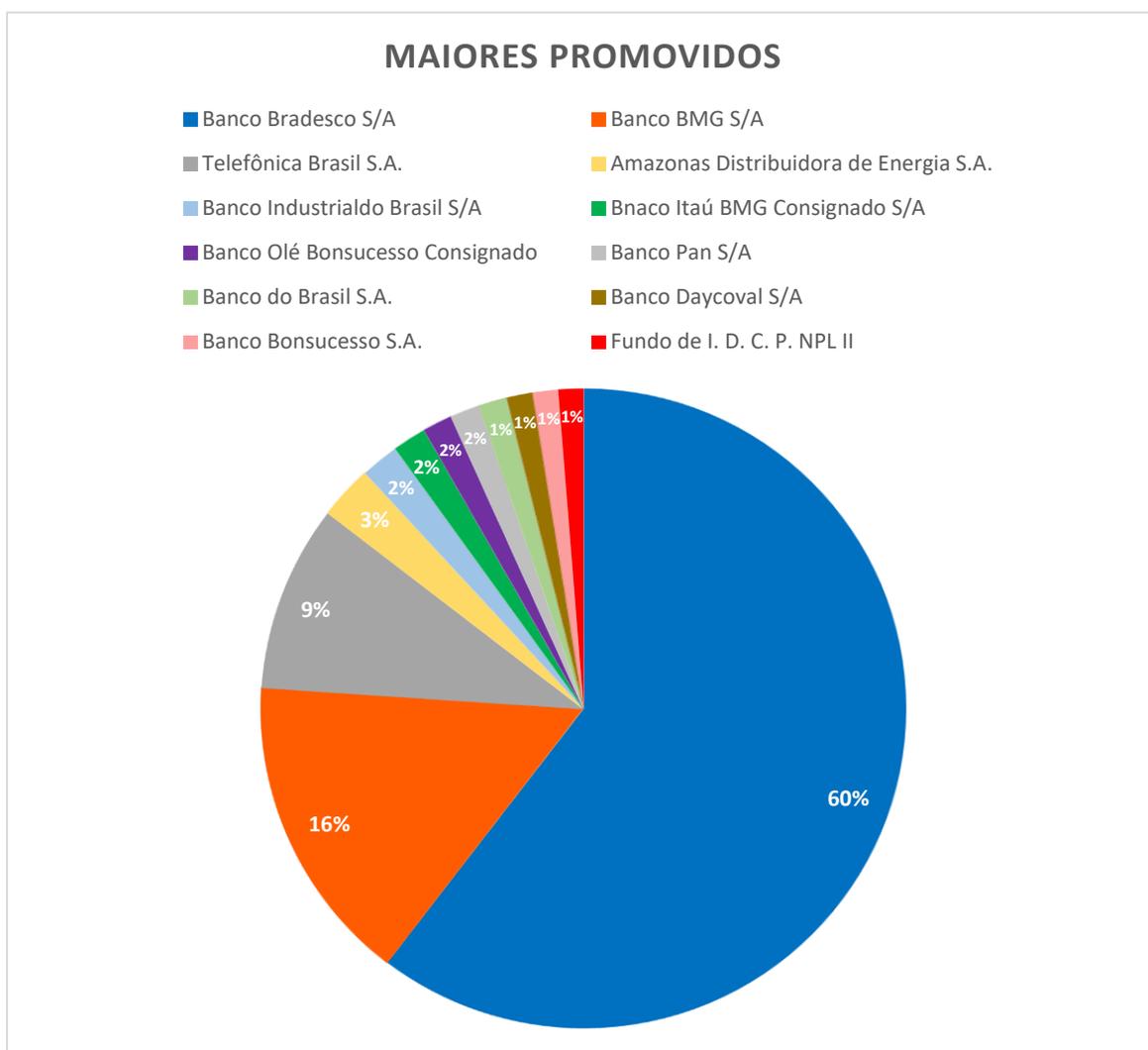


Figura 12 - Fonte: PROJUDI.

Ao pesquisar sobre as causas que impulsionam os demandantes a acionarem o 1º Juizado Especial Cível de Parintins, foi constatado que as tarifas bancárias são as mais demandadas em Juízo. Dentre essas tarifas as mais reivindicadas são as cestas básicas de serviços (cesta fácil econômica, cesta exclusive, cesta básica expresso), mora crédito pessoal, título de capitalização, tarifa extrato (extrato mês, extrato movimento), saque terminal, cartão de crédito anuidade, saque correspondente, seguro prestamista, seguro de vida, padronizados e prioritários, encargo saldo vinculado, dentre outras.

No momento de ajuizar essas ações de tarifas, o patrono ou a depender do valor da causa a própria parte autora com o auxílio da Secretaria, fazem um cadastro da demanda no sistema e em que pese haver no PROJUDI a identificação unificada do Conselho Nacional de Justiça – dentro da Classe 436 – Procedimento do Juizado Especial Cível – correspondente às tarifas, a saber, 11807 – Tarifas, as partes distribuem suas demandas nos mais diversos assuntos.

Qual não foi a surpresa ao consultar o ajuizamento das tarifas bancárias na identificação 11807 do CNJ, no sistema PROJUDI, e visualizar o resultado demonstrado no gráfico a seguir:



Figura 13 - Fonte: PROJUDI.

Irresignada com este resultado, porquanto não condizente com a realidade da Comarca, vez que esta pesquisadora atuou como magistrada nesta Vara nos anos de 2019 a 2021, foi realizada busca numa amostragem de mais de 500 processos, nos quais constatou-se que as partes demandantes cadastram as demandas bancárias em assuntos diversos do estabelecido pelo CNJ, a saber, cadastram suas lides nos assuntos 7768 – Rescisão de contrato e devolução de dinheiro; 4703 – Defeito, nulidade ou anulação; 11974 – Cláusulas abusivas; 7780 – Indenização por Dano Material; 7698 – Perdas e danos; e, finalmente no campo destinado às tarifas sob o código 11807. Vejamos:

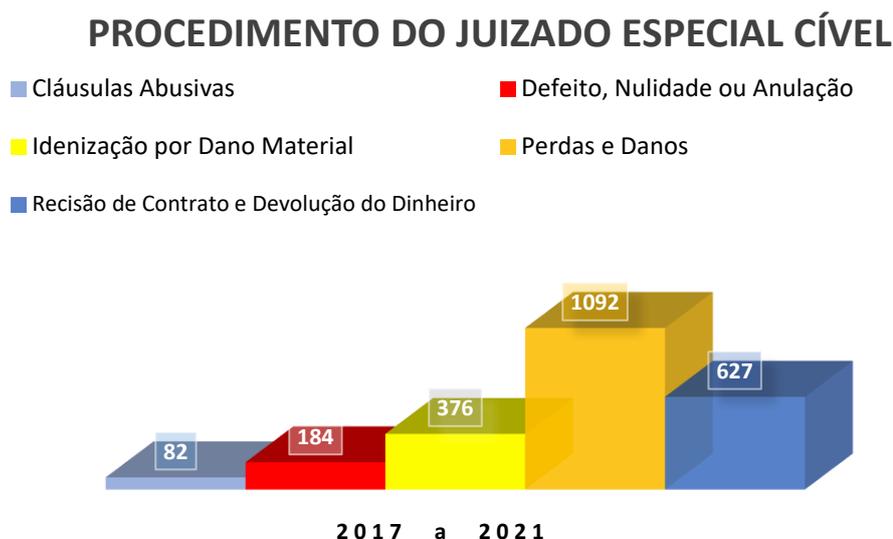


Figura 14 - Fonte: PROJUDI.

Impõe-se ainda considerar o tempo médio de tramitação dos processos no 1º Juizado

Especial Cível da Comarca de Parintins. Verificou-se que no período pré-pandemia, quando as audiências de conciliação eram designadas como primeiro ato processual, que o tempo médio de tramitação do processo desde o ajuizamento da inicial até o proferimento da sentença consistia em aproximadamente 100 dias, tomando por amostragem o processo nº 0001946-70.2019.8.04.6301 em que foi protocolada a inicial em 04/11/2019 e proferido julgamento em 04/02/2020, ressaltando que a conciliação nestes autos assim como em inúmeros similares a este restou infrutífera.

Com a dispensa da audiência de conciliação, esse tempo médio de duração do processo diminuiu significativamente como se pode observar no processo de nº 0602159-59.2021.8.04.6300, que apresenta o período de 40 dias entre o ajuizamento da ação em 16/09/2021 até a sentença de mérito, em 26/10/2021.

Em planilha fornecida pelo setor de gerenciamento do sistema PROJUDI, pode-se verificar o tempo médio de tramitação nos anos de 2017 a 2021, vejamos:

Ano-base	Tempo Médio de Tramitação
2017	332 dias
2018	211 dias
2019	141 dias
2020	139 dias
2021	46 dias

Figura 15 - Fonte: PROJUDI.

Extrai-se da planilha acima que a redução do tempo médio de tramitação processual diminuiu expressivamente após a adaptação do procedimento no 1º JEC de Parintins, ao dispensar a audiência de conciliação, sem contudo, deixar de oportunizar às partes a possibilidade de acordo nos próprios autos, enaltecendo o princípio da autonomia da vontade das partes.

Destaque-se ainda o estudo desenvolvido na Comarca de Tefé, pela magistrada Nayara de Lima Moreira Antunes (2021, p. 14) em que concluiu pela redução de quase seis meses no tempo médio de tramitação dos processos na referida comarca após a dispensa da audiência de conciliação, sendo concedida no caderno processual a oportunidade de conciliação entre as

partes. A magistrada conclui então que “ao adaptar o procedimento com a dispensa da audiência formal de conciliação nas demandas repetitivas envolvendo relações de consumo, (...) houve ganhos quanto ao tempo médio de tramitação” (Antunes, 2021, p. 15).

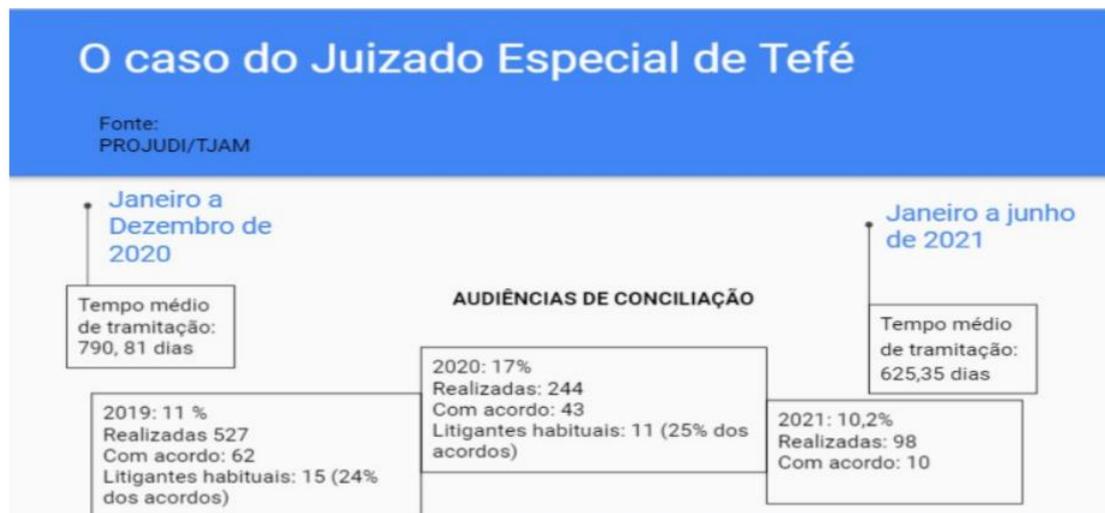


Figura 16 - Fonte: Antunes, N. L. M. (2021).

Os dados aqui demonstrados enfatizam a crescente prática de ajuizamento de ações em massa, principalmente afetas as tarifas bancárias nas quais os bancos impõem a cobrança de operações financeiras em sua maioria não contratadas pelos demandantes. Mesmo com a adaptação do rito do JEC de Parintins, com a finalidade de prover a tutela jurisdicional em obediência aos princípios informadores dos juizados especiais cíveis, dispensando a audiência de conciliação a fim de imprimir maior celeridade e resposta eficiente à pretensão do jurisdicionado, é oportunizada a conciliação entre as partes, que declinam de seu direito à autocomposição seja expressamente na inicial, seja em não oferecendo propostas de acordo quando da apresentação da defesa.

4.4 Projeto de Lei de dispensa da audiência de conciliação

Tramita na Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei nº 4901/2020, de autoria do deputado Geninho Zuliani (DEM-SP) que prevê a possibilidade de dispensa da audiência de conciliação no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, quando uma das partes demonstrar expresso desinteresse na autocomposição por meio da conciliação.

Art. 2º A Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, passa a vigorar acrescida dos seguintes dispositivos:

“Art. 14

§ 1º

IV - a opção do autor pela realização ou não de audiência de conciliação.

Art. 16

Parágrafo único. O juiz poderá dispensar audiência de conciliação quando uma das partes manifestar, expressamente, desinteresse na composição consensual, hipótese em que o juiz ordenará a citação do réu para que apresente contestação no prazo de 15 (quinze) dias. (Projeto de Lei nº 4901/2020)

Além disso, o Projeto de Lei prevê ainda a possibilidade de adaptação do procedimento dos JECs quando o processo versar apenas sobre matéria de direito, podendo haver a dispensa da audiência de instrução e julgamento, desde que o processo já se apresente apto ao julgamento antecipado da lide na medida em que prescindir de outras provas.

Art. 23. Não comparecendo o demandado, o Juiz togado proferirá sentença, salvo se houver a necessidade de produção de provas.

Art. 27

§ 1º

§ 2º O juiz poderá dispensar audiência de instrução e julgamento quando a matéria for unicamente de direito ou quando não houver necessidade de produção de outras provas além dos documentos apresentados pelas partes, hipótese em que poderá julgar antecipadamente o mérito. (NR) (Projeto de Lei nº 4901/2020)

Assim, com fundamento no artigo 334, §4º, I, do Código de Processo Civil, que versa sobre a possibilidade da dispensa da audiência de conciliação no caso de haver expreso desinteresse na composição consensual, bem como no artigo 190 do referido diploma legal, que trata da autonomia das partes para a adequação dos ritos, o deputado Geninho Zuliani justifica o Projeto de Lei.

O escopo do PL nº 4901/2020 é conferir maior celeridade ao trâmite dos processos que se enquadrem nesses requisitos de dispensa de audiência de conciliação e julgamento antecipado da lide, como exemplo, as demandas bancárias repetitivas, nas quais já na inicial a parte manifesta seu desinteresse pela autocomposição, assim como o processo versa sobre matéria de direito, instruído com todas as provas, prescindindo de audiência de instrução e julgamento, oportunizando a eficácia dos princípios da celeridade e economia processual,

refletindo ainda na efetividade do princípio da duração razoável do processo.

Nessa senda, o que se percebe é a inovação legislativa no intuito de desmistificar o ritualismo/formalismo excessivo, quando o resultado útil das audiências de conciliação for apenas de atribuir morosidade ao processo, ante a manifestação expressa da vontade da parte no sentido de dispensa da audiência de conciliação, se revelando num verdadeiro desperdício de tempo, custos e material humano, num ato fadado ao fracasso.

Isso não implica na dispensa obrigatória da audiência por parte do magistrado. Do contrário, o magistrado poderá proferir a dispensa, amparado na manifestação da vontade das partes. Outrossim, não se está suprimindo a oportunidade de acordo, primeiro porque o magistrado no despacho inicial poderá conceder prazo para o requerido apresentar proposta de acordo que deverá ser aceita ou não pela parte demandante. Depois, considerando ser o caso de composição consensual, em qualquer fase do processo, a qualquer tempo, poderá ser promovida a audiência de conciliação, nos termos do art. 139, V, do CPC.

4.5 Vantagens da dispensa da audiência presencial

Com o escopo de dar uma resposta mais célere aos pleitos de menor complexidade, aliado ao intento de reduzir o expressivo montante de demandas judiciais, ainda corroborando com a propagação e valorização dos meios de resolução de conflito, o legislador criou comandos e mecanismos para esta finalidade. Um exemplo disso é o art. 16 da Lei dos Juizados Especiais que atribui a Secretaria a missão de designar a audiência de conciliação, independentemente da distribuição ou autuação do processo, no prazo de 15 dias.

Ressalte-se ainda, a criação da Lei de Arbitragem – Lei nº 9.307/96 – que visa resolver demandas sem a intervenção do Judiciário, refletindo apoio à sobrecarga deste Poder. Afora a criação de mecanismos como o julgamento conjunto de demandas repetitivas, o julgamento antecipado da lide e a própria audiência de conciliação, porquanto, se efetivada composição consensual, também traduz importante ferramenta na celeridade processual.

Nessa senda, a discussão travada nesta pesquisa diz respeito ao prejuízo que a obrigatoriedade das audiências de conciliação no âmbito dos Juizados Especiais tem causado a duração razoável do processo, comprometendo a celeridade, economia e simplicidade inerentes a este rito.

Não se está querendo promover o debate sobre a dispensa da audiência de conciliação no Juizado Especial de maneira generalizada, porquanto há casos que denotam um grau de pessoalidade que pode influenciar na solução do litígio, como os conflitos familiares ou de

vizinhos.

O que se está argumentando é a dispensa desta audiência principalmente no que toca as demandas repetitivas ajuizadas em massa, mormente relacionadas às tarifas bancárias, posto que a práxis revela que são infrutíferas além de as partes não terem qualquer vínculo que denote a pessoalidade entre elas.

Vejam os dados da série histórica do Índice de Conciliação, disponibilizado pelo Conselho Nacional de Justiça na fonte de estatísticas denominada Relatório Justiça em Números de 2021:

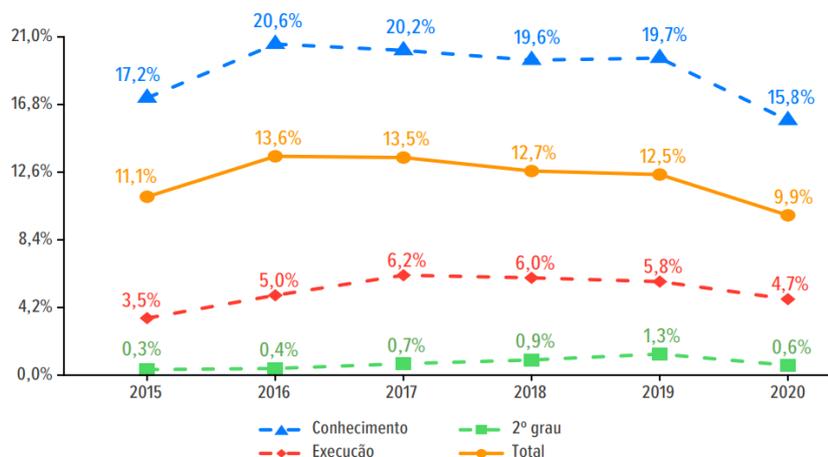


Figura 17 - Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2021.

Este gráfico é produzido tomando como critério de preenchimento as sentenças homologatórias de acordo proferidas no âmbito de todo o Poder Judiciário e o que se pode abstrair da leitura dos registros acima é que há uma expressiva diminuição das composições consensuais. Apesar da alegação de que essa diminuição provavelmente decorreu da pandemia da covid-19, certo é que as resoluções de conflitos por meio de conciliações enfrentam queda desde o ano de 2018.

Dessa forma, convém ressaltar que se não é razoável exigir-se na justiça comum a obrigatoriedade de audiências de conciliação, havendo exceções para a designação de tal ato, esta obrigatoriedade se revela num excesso de formalismo que não encontra espaço no rito simplificado dos juizados, mormente, reitero, nos casos de demandas bancárias.

Portanto, por meio de uma interpretação sistêmica da legislação processual brasileira, a dispensa de designação de audiência de conciliação no âmbito do procedimento comum, bem como na esfera dos Juizados Especiais, há de promover os princípios da celeridade, da razoável duração do processo e da economia processual, sem prejuízo de eventual adoção de métodos de resolução de conflitos alternativos.

(Petriz, 2018, p. 5)

Uma alternativa à dispensa da audiência de conciliação seria a realização virtual desta, considerando que as partes poupariam gastos de deslocamento, transporte, ainda auxiliando no enfrentamento ao coronavírus porquanto distantes umas das outras, contudo, conforme aduzido neste capítulo, a realidade do interior do Amazonas é de entraves quanto ao disfrute de internet de qualidade, aparelhos com tecnologia para a realização de videoconferências, o que inviabiliza este tipo de audiência. Ainda que as partes demandantes fossem convocadas para realizar as audiências virtuais a partir das unidades do Poder Judiciário, ainda assim implicaria em gastos desnecessários diante dos nulos índices de conciliação em demandas bancárias.

Diante deste cenário, impende a flexibilização da obrigatoriedade da designação de audiências de conciliação em casos de ajuizamento de ações em massa, em especial, as demandas bancárias. Isto não implica em cerceamento do direito de solução consensual do conflito, considerando que, assim como no caso do 1º Juizado Especial de Parintins, é oportunizado ao banco requerido oferecer proposta de acordo quando citado para responder ao processo.

Ademais, nos termos do Enunciado n. 16 da I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios, “o magistrado pode, a qualquer momento do processo judicial, convidar as partes para tentativa de composição da lide pela mediação extrajudicial, quando entender que o conflito será adequadamente solucionado por essa forma”. Sendo assim, não representa prejuízo às partes a adequação do rito, considerando que este momento pode ser oportunizado a qualquer tempo no processo.

Merecem destaque ainda o Enunciado nº 30 do Fórum de Juizados Especiais do Estado de São Paulo (FOJESP) e o Enunciado 32 (TJMS), senão vejamos:

Enunciado nº 30: Em se tratando de matéria exclusivamente de direito, não é obrigatória a designação de audiência de conciliação e de instrução no Juizado Especial Cível.

(...)

Enunciado 32 (TJMS) - "prescindem da sessão de conciliação, a que alude o art. 16 da Lei n. 9.099/95, as ações de massa proposta perante o Juizado Especial Cível, sempre que a matéria nelas versada for essencialmente de direito e a composição entre as partes já se tenha revelado inócua em casos idênticos".

(Carvalho, 2020, p. 11)

As demandas bancárias se amoldam perfeitamente a esses enunciados, porquanto o que se discute é exatamente matéria de direito em ações ajuizadas em massa junto aos Juizados Especiais Cíveis. Nota-se então que a dispensa da audiência de conciliação é uma demanda cada vez mais enfrentada e necessária que tem por escopo promover a celeridade e economia

processual em demandas repetitivas nas quais já restou verificado que não resultam em acordo entre as partes.

CONCLUSÃO

Considerando as incontáveis audiências de conciliação infrutíferas e inúmeras contestações oferecidas sem propostas de acordo, percebeu-se que na experiência do 1º Juizado Especial Cível da Comarca de Parintins/AM as audiências iniciais eram pautadas por pura formalidade, quase como um comando padrão no primeiro despacho do magistrado. Nessa senda, o diagnóstico verificado neste estudo reflete que a dispensa da audiência de conciliação nos juizados especiais imprime maior celeridade, economia processual, considerando a minimização de expedientes, material humano, sem mencionar a efetividade da resposta ao jurisdicionado.

Posto isto, impende a adaptabilidade do procedimento dos juizados considerando a inexpressiva possibilidade de acordo entre as partes para que haja a dispensa da audiência de conciliação nas demandas repetitivas. E não apenas isso! Em se tratando de demandas bancárias que versam sobre matéria exclusivamente de direito, impõe-se a adaptação do rito ainda para dispensar a audiência de instrução e julgamento, anunciando o magistrado o julgamento antecipado da lide.

Isso porque as demandas bancárias têm lotado as filas do Poder Judiciário inflacionando os acervos judiciais, tornando as metas do Conselho Nacional de Justiça praticamente inatingíveis, mormente a meta 1 que determina o julgamento de mais processos dos que os distribuídos, contribuindo para a sensação de morosidade da justiça, porquanto as demandas repetitivas, resultantes da explosão de litigiosidade no Brasil, revelam a busca irracional ao Judiciário.

Não se está a afirmar neste estudo que os consumidores devem ficar à mercê das cobranças ilegais de tarifas bancárias às quais não concederam anuência, outrossim, vale o debate acerca da conscientização dos consumidores e seus representantes processuais para que reúnam em um único processo todas as tarifas pleiteadas, superando a prática de fragmentação das cobranças a fim de colecionar procedências de danos morais. Por sua vez, as instituições financeiras poderiam despoujar as filas processuais, com uma conduta ética de firmar contratos esclarecedores com as partes, considerando a hipossuficiência dos consumidores.

Afora estes ajustes, conforme explicitado nesta pesquisa, deveria ser reestruturado o sistema de cobrança das despesas processuais, no intuito de desestimular a litigância habitual.

Ademais, deveriam ser impostos com maior rigor os institutos da litigância de má-fé e dos atos atentatórios à dignidade da Justiça. Além de ser estimulada comprovação de tentativa de resolução de conflitos previamente ao acionamento do Judiciário.

Enquanto estas medidas ainda não são efetivamente expressão da realidade nos JECs, diante da judicialização em massa, revela-se eficaz, tal como aqui demonstrado, a dispensa das audiências iniciais de conciliação, tomando como fundamento os próprios princípios informadores dos Juizados Especiais Cíveis, que orientam caminhos mais simples para a resolução dos conflitos.

Mesmo com a dispensa da audiência de conciliação, prima-se pela oportunidade às Instituições Financeiras para o oferecimento de proposta de acordo para a resolução do litígio, considerando ainda que o magistrado poderá promover o acordo entre as partes em qualquer fase do processo. Não havendo acordo entre as partes, por versarem as demandas bancárias sobre matéria de direito, impõe-se o anúncio ao julgamento antecipado da lide, como forma de oferecer a prestação jurisdicional com maior celeridade e efetividade.

Sendo assim, a adaptabilidade do rito dos juizados especiais, além de cooperar para a eficácia da prestação jurisdicional mais célere, preserva a autonomia de vontade das partes, considerando que restou demonstrado neste estudo e na prática processual o interesse da parte autora e requerida pela dispensa da audiência inicial obrigatória, vez que os demandantes acostam em primeiro plano e em destaque o desinteresse pela conciliação, enquanto os demandados jamais oferecem propostas de acordo em suas contestações.

REFERÊNCIAS

- Amaral, G. R. (2014). *Efetividade, Segurança, Massificação e a Proposta de um “incidente de coletivização*. Revista Páginas de Direito, Porto Alegre, ano 14, nº 1115, 18 de Março de 2014. Disponível em: <https://paginasdedireito.com.br/artigos/todos-os-artigos/efetividade-seguranca-massificacao-e-a-proposta-de-um-incidente-de-coletivizacao-1.html>
- Amazonas, Tribunal de Justiça do Amazonas. (2019). Apelação Cível. Apelante: Maria Lenir Batista de Araujo. Apelado: Banco Bonsucesso S/A. AC: 06041981620188040001 AM 0604198-16.2018.8.04.0001, Relator: Paulo César Caminha e Lima, Data de Julgamento: 22/07/2019, Primeira Câmara Cível, Data de Publicação: 23/07/2019. <https://tj-am.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/735096001/apelacao-civel-ac-6041981620188040001-am-0604198-1620188040001/inteiro-teor-735096015>
- Antunes, N. L. M. (2021). *Adaptação do procedimento dos juizados especiais pelo juiz e impactos no tratamento dos conflitos com litigantes habituais nas demandas de consumo*. Disponível em: <https://mail.google.com/mail/u/5/#inbox/FMfcgzGqQmZzvNXjRIHqwrVCGMWnpdnC?projector=1&messagePartId=0.2> Acesso em: 03 de março de 2022.
- Barroso, L. R. (2013). *Constituição, democracia e supremacia judicial: direito e política no Brasil contemporâneo*. Pensar, Fortaleza, v. 18, n. 3, p. 864-939, set./dez.
- Barouche, T. de O. (2010). *Os Juizados Especiais Cíveis e a problemática da celeridade processual*. In: Revista de Direito dos monitores da UFF.
- Borin, F. (2018). *Princípio da Cooperação Processual (art. 6º, Lei 13.105/15 - CPC)*. Disponível em: <https://freddyhbt.jusbrasil.com.br/artigos/643631424/principio-da-cooperacao-processual-art-6-lei-13105-15-cpc> Acesso em: 04 de agosto de 2022.
- Brasil. Resolução nº 125/2010, de 29 de novembro de 2010. Conselho Nacional de Justiça. *Dispõe sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário*. Acesso em 10 de abril de 2020. Disponível

em:https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf

Brasil. Associação Brasileira de Jurimetria (2017). *Os maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições*. Brasília: CNJ. 42 p. (Justiça Pesquisa). Sumário Executivo.

Brasil. *Lei n. 9.099/95*, de 26 de setembro de 1995. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9099.htm

Brasil, *Lei n. 9.307*, de 23 de Setembro de 1996. *Lei de Arbitragem*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9307.htm

Brasil. *Lei 13.105*, de 16 de março de 2015. *Dispõe sobre o Novo Código de Processo Civil*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm Acesso em 10 de abril de 2020.

Cabral, B. F. (2011). *Alternative dispute resolution (ADR): as formas alternativas de solução de conflitos nos Estados Unidos*. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/19574/alternative-dispute-resolution-adr-as-formas-alternativas-de-solucao-de-conflitos-nos-estados-unidos> Acesso em 27 de junho de 2022.

Cadiet, L. La justicia civil francesa entre eficiencia y garantias (2013). *Civil Procedure Review*, [S. l.], v. 4, n. 3, p. 25–50. Disponível em: <https://cpr.emnuvens.com.br/revista/article/view/54> Acesso em: 28 jun. 2022.

Cappelletti, M., & Garth, B. (1988). *Acesso à Justiça*. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor.

Carnelutti, F. (2000). *Sistema de direito processual civil*. Imprensa: São Paulo, 4 v., Classic Book.

Carvalho, F. G. (2020). *Pandemia pode traçar futuro das conciliações nos Juizados Especiais*

Cíveis. Disponível em: <https://fabiogouveiacarvalho.jusbrasil.com.br/artigos/846272809/pandemiapode-tracar-futuro-das-conciliacoes-nos-juizados-especiais-civeis> Acesso em: 25 de julho de 2022.

Ceará, Tribunal de Justiça do Ceará. Apelação Cível. Apelante: Banco Safra S/A. Apelado: Raimundo Saldanha Costa. APL: 00002542920138060210. CE 0000254-29.2013.8.06.0210, Relator: FRANCISCO LUCIANO LIMA RODRIGUES, 3ª Câmara Direito Privado, Data de Publicação: 14/05/2020. <https://tj-ce.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/846180540/apelacao-apl-2542920138060210-ce-0000254-2920138060210>

Chimenti, R. C. (2012). *Teoria e prática dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais e Federais*. 13. ed. São Paulo: Saraiva.

Conciliação. *Dicionário online Grande Dicionário Houaiss*. Disponível em: https://houaiss.uol.com.br/corporativo/apps/uol_www/v6-0/html/index.php#1 Acesso em: 29 de abril de 2022.

Conselho Nacional de Justiça (2021). *Justiça em números 2021 / Conselho Nacional de Justiça*. – Brasília: CNJ.

Conselho Nacional de Justiça (2011). *Demandas repetitivas e a morosidade na justiça cível brasileira*. Brasília: CNJ.

Correa, P. P. C. (2016). *Meios consensuais de solução de conflitos e demandas repetitivas de direito público: um desafio a ser enfrentado*. In: *As demandas repetitivas e os grandes litigantes: possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro / Vânia Cardoso André de Moraes, coordenadora; Ana Conceição Barbuda Ferreira [et al.]*. – Brasília: Enfam.

Crespo, M. H. (2008). *A systemic perspective of ADR in Latin America: enhancing the shadow of the law through Citizen participation*. *Cardozo journal of conflict resolution*, n. 91, pp. 90-125.

Crespo, M. H. (2012). *From noise to music: the potential of the multi-door courthouse model to advance systemic inclusion and participation as foundation for sustainable rule of law in Latin America*. Journal of Dispute Resolution, University of Missouri, Columbia, pp. 1-83.

Didier Jr., F. *Sobre dois importantes, e esquecidos, princípios do processo: adequação e adaptabilidade do procedimento*. Disponível em: http://www.abdpc.org.br/abdpc/artigos/Fredie%20Didier_3_-%20formatado.pdf Acesso em: 23 fev. 2022.

Didier Jr., F. (2011). *Curso de Direito Processual Civil: Introdução ao Direito Processual Civil e Processo de Conhecimento*, vol. 1. 13ª ed. Salvador: Juspodivm.

Didier Jr., F. (2015). *Curso de Direito Processual Civil*. - v. 1: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 17. ed. Salvador: Juspodivm.

Dinamarco, C. R. (2000). *Juizado especial de pequenas causas*, São Paulo: Revista dos Tribunais.

Dourado, T. M. Q. P. *O princípio da adaptabilidade do procedimento no projeto do novo código de processo civil*. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/3510> Acesso em: 23 de fevereiro de 2022.

Filho, H. L. de L. *A cultura da litigância e o Poder Judiciário: noções sobre as práticas demandistas a partir da justiça brasileira*. Consultado em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=84117275be999ff5> Acesso em: 01 de abril de 2022.

Fiss, O. M. (1984). *Against Settlement*. Yale Law HJournal. New Haven, v. 93, n. 6, pp. 1073-1090, maio.

- Fuller, L., Winston, K. I. (1978). *The forms and limits of adjudication*. Harvard Law Review, Cambridge, Massachussets, v. 92, n. 2, pp. 353-409, dez.
- Jesus, M. P. O. de. (2015) *Prestação Jurisdicional do Juizado Especial Cível de Janaúba à Luz dos Princípios do Acesso à Justiça e da Duração Razoável do Processo*. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro.
- Josefovicz, V. C. (2022) *Os procedimentos pré-processuais nos Estados Unidos e sua contribuição para a celeridade processual*. Rio de Janeiro: Editora Justiça & Cidadania, edição 258.
- Junior, J.C. M. (2014). *O direito de acesso à justiça e a análise econômica da litigância: a maximização do acesso na busca pela efetividade*. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/123198/326774.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 08 de agosto de 2022.
- Kessler, G., & Finkelstein, L. (1988). *The evolution of a multi-door courthouse*. 37 Cath. U. L. Rev. 577, (577-590). Disponível em: <http://scholarship.law.edu/lawreview/vol37/iss3/2> Acesso em: 27 de junho de 2022.
- Liebman, E. T. (2003). *Manual de direito processual civil*, vol. 1. Palmas: Intelectos.
- Mancuso, R. de C. (2011). *Acesso à Justiça: condicionantes legítimas e ilegítimas*. São Paulo: RT.
- Machado, D. C. (2017). *A ineficácia das reformas processuais diante do uso patológico do Poder Judiciário pelos chamados “litigantes habituais”*. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 22, n. 5166, 23 ago. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/59960> Acesso em: 30 mar. 2022.
- Medina, E. B. de M. (2004) *Meios alternativos de solução de conflitos – o cidadão na Administração da Justiça*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor.
- Mendes, A. G. de C. (2009). *Teoria Geral do Processo*. Rio de Janeiro, RJ: Lumen Juris, p.

285.

Muraro, C. C. (2014). *O papel do conciliador no Juizado Especial Criminal*. Disponível em: <http://www.editorajc.com.br/2014/05/papel-conciliador-juizado-especial-criminal/>
Acesso em: 03 de maio de 2022.

Nery Junior, N. (2015). *Comentários ao código de processo civil: novo CPC*. São Paulo, SP: Revista dos Tribunais, p. 584.

Oliveira, C. A. A. de. (2006). *O Formalismo-valorativo no confronto com o Formalismo excessivo*. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/revfacdir/article/view/74203/41899>
Acesso em: 22 de fev. 2022.

Penna, L.P.R. (in press). *O que não é conciliar: análise da praxe forense*. In B.F. de Oliveira e D. B. Ferreira (Orgs.). *Tópicos especiais sobre a resolução consensual de conflitos*. Ambra Press.

Petriz, R. (2018). *As vantagens de dispensar a audiência de conciliação nos processos judiciais*. Disponível em: <https://www.dubbio.com.br/artigo/592-as-vantagens-de-dispensar-a-audiencia-de-conciliacao-nos-processos-judiciais> Acesso em: 02 de agosto de 2022.

Pimentel, R. M. (2000). *O litigante habitual*. Revista da EMERJ. Rio de Janeiro. v.3, n. 11. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista11/revista11_88.pdf
Acesso em: 07 de abril de 2022.

Projeto de Lei Nº 4901/2020, apresentado em 13 de outubro de 2020. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1936017
Acesso em: 01 de agosto de 2022.

Resende, S., Souza, I. de M., Eulálio, M. L., & Carmo, D. C. S. (2018). *A conciliação na resolução de conflitos no Juizado Especial Cível de Montes Claros, à luz do princípio da duração razoável do processo*. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/63160/a->

conciliacao-na-resolucao-de-conflitos-no-juizado-especial-civel-de-montes-claros-a-luz-do-principio-da-duracao-razoavel-do-processo Acesso em: 03 de mar. 2022.

Roque, A. V., Dellore, L., Oliveira Jr., Z. D., & Machado, M. P. (2019). *Acesso à Justiça x demandismo: Repensando a gratuidade nos Juizados Especiais*. Consultado em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/tendencias-do-processo-civil/305449/aceso-a-justica-x-demandismo---repensando-a-gratuidade-nos-juizados-especiais> Acesso em: 07 de abril de 2022.

Roque, A. V. (2019). *Ainda o acesso à Justiça: Algumas propostas para o problema dos litigantes habituais*. Consultado em: <http://genjuridico.com.br/2019/09/17/propostas-problema-litigantes-habituais/> Acesso em: 07 de abril de 2022.

Souza, A. P. de. (2017). *O poder-dever do juiz de tentar conciliar as partes*. Migalhas. Consultado em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/cpc-na-pratica/267878/o-poder-dever-do-juiz-de-tentarconciliar-as-partes> Acesso em: 25/06/2021.

Souza, N. B. de, & Soares, M. A. S. (2012). *O formalismo processual e o princípio da adaptabilidade do procedimento*. SCIENTIA IURIS, Londrina, v.16, n.2, p.83-106, dez.

Stefanoni, L. R. R. (2018). *A Justiça em Aristóteles e a mediação extrajudicial de conflitos*. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/21250/2/Luciana%20Renata%20Rondina%20Stefanoni.pdf> Acesso em: 16/07/2022.

Tartuce, F. *Conciliação e Poder Judiciário*. Disponível em: www.fernandatartuce.com.br Acesso em 11 de abril de 2020.

Tartuce, F. (2021). *Mediação nos conflitos civis*. 6. ed. Rio de Janeiro: Forence; São Paulo: Método.

Tartuce, F. *Conciliação em Juízo: o que não é conciliar*. Acessível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/69950344/conciliacao-em-juizo-o-que->

nao-e-conciliar Acesso em 11 de abril de 2020.

Tavares, F. H. (2002). *Mediação & Conciliação*. Mandamentos. Belo Horizonte.

Zavascki, T. A. (1997). *Antecipação de Tutela*. São Paulo: Saraiva.

