

Data de aprovação: 12/12/2022

AS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO COMO ADEQUADO MEIO DE ACESSO À JUSTIÇA: análise das audiências realizadas na Justiça Federal do Rio Grande do Norte, com enfoque nas ações de recuperação de crédito da Caixa Econômica Federal

Mariana de Freitas Gomes¹
Matusalém Jobson Bezerra Dantas²

RESUMO

Os métodos integrados de solução de conflitos vêm ganhando espaço como forma adequada para tratamento das controvérsias, sendo, inclusive, preceito do próprio Estado Democrático de Direito. O Código de Processo Civil de 2015, consolidando tendência anteriormente deflagrada pelo Conselho Nacional de Justiça, previu inúmeras situações normativas que estimulam a solução negociada entre os envolvidos. A fim de analisar se a propagada e almejada solução negociada funciona, ao fim e ao cabo, nos fóruns brasileiros, adotou-se a metodologia de análise de conciliações ocorridas na Justiça Federal norte-rio-grandense, nas ações de cobrança, execução e monitória em que figura como autora a Caixa Econômica Federal. A partir disso, foram verificados os índices de acordo realizados no setor de Recuperação de Crédito de um escritório terceirizado da Caixa Econômica Federal. Os dados obtidos foram analisados para que houvesse a efetiva discussão acerca da efetividade e eficácia da aplicação concreta da conciliação nos casos observados, chegando-se à conclusão de que, apesar dos benefícios apresentados, discutidos e validados, tem-se ainda uma resistência muito forte da sociedade no que se refere à adesão a tais meios, provando que a Justiça Federal do Rio Grande do Norte ainda precisa enfrentar um longo percurso para fins de maiores êxitos nas conciliações.

Palavras-chaves: Conciliação. Justiça Federal. Caixa Econômica Federal. Recuperação de Crédito. XVII Semana Nacional de Conciliação.

ABSTRACT

Integrated methods of conflict resolution have been gaining ground as an adequate way to deal with disputes, and are even a precept of the Democratic State of Law. The Civil Procedure Code of 2015, consolidating a trend previously triggered by the National Council of Justice, provided for numerous normative situations that encourage a negotiated solution between those involved. In order to analyze whether the propagated and desired negotiated solution works, after all, in the Brazilian

¹ Acadêmico do Curso de Direito do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN). E-mail: marianafm0805@gmail.com

² Professor - orientador do Curso de Direito do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN)

forums, the methodology of analysis of conciliations that occurred in the Federal Court of Rio Grande do Norte, in collection, execution and monitoring actions was adopted. in which Caixa Econômica Federal is the author. From this, the indexes of agreement carried out in the Credit Recovery sector of an outsourced office of Caixa Econômica Federal were verified. The data obtained were analyzed so that there could be an effective discussion about the effectiveness and efficacy of the concrete application of conciliation in the observed cases, reaching the conclusion that, despite the benefits presented, discussed and validated, there is still a very strong resistance of society with regard to adherence to such means, proving that the Federal Justice of Rio Grande do Norte still has a long way to go in order to achieve greater success in conciliations.

Keywords: Conciliation. Federal Justice. Caixa Econômica Federal. Credit Recovery. XVII National Conciliation Week.

1 INTRODUÇÃO

A cultura do litígio é tida como inevitável no que tange ao comportamento humano, tendo sido elemento permanente ao longo de seu desenvolvimento sócio-histórico. Tanto é verdade que o psicólogo social americano Morton Deutsch (1973), define-a como uma "manifestação inerente à conduta humana".

O modelo adjudicatório de solução de controvérsias tem demonstrado ineficácia e ineficiência no tratamento dos conflitos, o que tem motivado a busca por "alternativas" de pacificação social.

O Código de Processo Civil de 2015, dando continuidade a um movimento de estímulo à solução negociada deflagrado pelo Conselho Nacional de Justiça em 2010, previu diversos dispositivos normativos para firmar a cultura da consensualidade.

A presente pesquisa propõe uma análise acerca das modalidades autocompositivas de resolução de conflitos judiciais, como uma ferramenta de acesso à justiça, com foco no seu desempenho, de forma a enriquecer a investigação jurídica acerca do tema.

Logo, terá como enfoque as audiências de conciliação realizadas no âmbito da Justiça Federal do Rio Grande do Norte (JFRN) no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), por um escritório credenciado da Caixa Econômica Federal em Natal/RN, no setor de recuperação de créditos, bem como a

sua atuação e o índice de desempenho de acordos na XVII Semana Nacional de Conciliação realizada pela JFRN.

Cumprido destacar desde já que, em que pese tanto a mediação quanto a conciliação serem ferramentas de extrema importância nesse contexto, a presente pesquisa tratará especificamente da conciliação, sob o recorte ora proposto, sendo o meio para a investigação almejada.

Destarte, tem como objetivo geral analisar a efetividade das audiências de conciliação frente à sua proposta de, teoricamente, serem uma alternativa menos onerosa de pacificação. Por sua vez, tem por objetivos específicos: (i) observar o funcionamento do CEJUSC na realização de audiências de conciliação; (ii) coletar dados acerca dos índices de conciliações realizadas nas ações examinadas; (iii) analisar a efetividade das medidas conciliatórias empregadas na realidade prática.

Para tanto, busca-se atender à seguinte problemática jurídica: qual a efetividade das audiências de conciliação, frente à sua proposta de mecanismo de acesso à justiça?

Nesse sentido, terá por referencial teórico doutrinas processualistas civis produzidas por Fernanda Tartuce, Maria Bernardete Miranda, Clóvis Antônio Maluf, José Renato Nalini, Hermes Zaneti Júnior e Trícia Navarro Xavier Cabral. Além disso, fará uso dos ensinamentos de Morton Deutsch, aliado à Constituição Federal e demais legislações, resoluções e documentos advindos da Justiça brasileira.

Com base no referencial teórico exposto em supra, será desenvolvido um artigo de base estatística, de modo a promover comprovações práticas entre teoria e realidade, almejando alcançar um entendimento concreto acerca do tema.

Logo, tendo por escopo o recorte ora proposto a respeito das ações ajuizadas pela Caixa Econômica, faz-se necessário a verificação de fatores diretamente ligados à problemática em pauta, quais sejam: o comportamento das partes, a cultura do litígio, postura do conciliador e a atuação dos advogados das partes, a fim de obter resposta para a problemática supramencionada.

Desse modo, a presente pesquisa será quantitativa, de base exploratória, e utilizará o método de abordagem dedutivo e o método de procedimento estatístico, fazendo-se uso da pesquisa de campo, coleta de dados e visitas aos Centros de Conciliação, com o objetivo de analisar a efetividade da conciliação nos casos concretos. Além disso, serão utilizadas as técnicas de pesquisa a observação e

bibliográfica, por meio da análise da aplicabilidade das teorias alternativas de pacificação de conflitos, bem como as previsões normativas nesse sentido.

Destarte, será introduzida também no presente artigo a postura dos conciliadores durante as audiências e como a Justiça Federal do Rio Grande do Norte atua para fomentar tal comportamento pacífico, qual será aprofundado durante o trabalho em comento. Tal discussão visa fomentar a importância dos consensos, a fim de consolidar os princípios da Carta Magna e pôr em prática o que o CPC traz em seu artigo 125.

De início, será feita uma análise da conciliação face ao acesso à justiça, de modo a trazer a sobreposição dos meios autocompositivos frente à cultura do litígio. Após isso, passará a ser observada a atuação do CEJUSC como uma das principais ferramentas da conciliação judicial.

Finalmente, dada tal construção, a pesquisa passará à análise dos dados concretos coletados em pesquisa estatística e de campo relativos aos processos que envolvem a Caixa Econômica Federal no setor de Recuperação de Créditos em um dos escritórios de advocacia credenciados em Natal/RN, bem como a sua correspondência com a doutrina jurídica e as legislações relevantes.

Assim, será feita a verificação dos índices de acordos realizados nas mais diversas ações em trâmite nas Varas Federais da Justiça Federal na seção do Rio Grande do Norte nas audiências de conciliação, buscando o estudo da efetividade das medidas de conciliação em tais lides.

2 A CONCILIAÇÃO E O SEU ESTÍMULO COMO ACESSO À JUSTIÇA EM FACE DA CULTURA LITIGIOSA

Como dito, a cultura do litígio é tida como inevitável no que tange ao comportamento humano, tendo sido elemento permanente ao longo de seu desenvolvimento sócio-histórico. Tanto é verdade que o psicólogo social americano Morton Deutsch (1973), define-a como uma "manifestação inerente à conduta humana".

Em detrimento disso, tornou-se necessário à justiça a construção de métodos consensuais para a resolução de conflitos, a fim de auxiliá-la e, por conseguinte, contribuir com a pacificação social. O supramencionado pode ser evidenciado pelo próprio desenvolvimento sócio-histórico das medidas conciliatórias

no Brasil, o que passará a ser exposto de maneira breve, com foco em seu desenvolvimento.

De acordo com Maria Bernardete Miranda e Clóvis Antônio Maluf (2013), diante da cultura litigiosa, ganhou força a prática de pacificação de conflitos, o que é bastante antigo no Brasil. Por sua vez, à luz da concepção positivista, é possível encontrar tais alternativas dispostas em diversos ordenamentos, dentre eles: as Ordenações Filipinas de 1603, o Código de Processo Criminal do Império de Primeira Instância em 1832, o Código Comercial de 1850, assim como a primeira Constituição Federal brasileira do ano de 1824³.

Ademais, com o advento da Consolidação das Leis de Trabalho (CLT) no ano de 1943, foi endossado o ideal de diálogo e negociação, dessa vez entre os empregadores e empregados. Além disso, após alguns anos, o Código de Processo Civil (CPC) de 1973 adotou em seu artigo 448⁴, a tentativa de solucionar consensualmente antes do início da instrução, o que foi um grande marco para a adoção dessas medidas (MIRANDA; MALUF, 2013).

Posteriormente, em 1988, a forma de resolução por um método consensual tornou-se preceito constitucional da nova Carta Magna, constando a solução pacífica de controvérsias em seu preâmbulo⁵. Depois, em 2010, após lentas evoluções no que tange ao tema, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução nº 125, a qual inaugurou a Política Judiciária nacional de tratamento dos conflitos de interesses.

Já em 2014, foi editada também pelo CNJ a Recomendação nº 50, na qual busca instituir os meios autocompositivos como formas de resolução de conflitos. Por sua vez, em 2016, sob a vigência do novo Código de Processo Civil, o CNJ passou a coletar e incluir os dados das conciliações em seus relatórios (CAMPOS; FRANCO, 2017).

³ Art. 161. Sem se fazer constar que se tem intentado o meio da reconciliação, não começará processo algum (BRASIL, 1824).

⁴ Art. 448. Antes de iniciar a instrução, o juiz tentará conciliar as partes. Chegando a acordo, o juiz mandará tomá-lo por termo (BRASIL, 1973).

⁵ Preâmbulo. Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL (BRASIL, 1988).

Necessário expor desde já que na tentativa de implementação de soluções alternativas para a resolução de conflitos era utilizada tanto a conciliação quanto a mediação, métodos que possuem diferenças substanciais entre si. Enquanto as audiências conciliatórias ocorrem quando as partes não possuem qualquer vínculo pré-existente, nas audiências de mediação as partes já se conheciam antes do acontecimento que enseja a lide.

Ademais, o Código de Processo Civil de 2015 traz previsão expressa das audiências de conciliação e mediação, ocorrendo obrigatoriamente antes da instrução processual, o que representa um instrumento visionário para a promoção da desburocratização dos procedimentos comuns, bem como conferir mais celeridade aos procedimentos. Ou seja, as partes agora podem buscar solucionar o litígio de maneira atuante e dialogada com a presença de um terceiro alheio ao conflito (TAKAHASHI et al., 2019).

Nesse sentido, conforme expõe Hermes Zaneti Jr. e Trícia Navarro Cabral (2016):

Não se trata de esperar do Poder Judiciário uma segurança que intervenha a cada momento e a tudo corrija, de uma segurança centralizadora, da qual claramente este modelo abre mão; trata-se de uma segurança que garante o devido processo legal, mesmo para além de suas portas, que assegura que direitos fundamentais serão preservados em sua fundamentalidade e que não se pode falar de justiça consensual ou heterocomposição onde o equilíbrio das partes não seja adequadamente dimensionado, onde os direitos não tenham tutela constitucionalmente adequada (ZANETI; CABRAL, 2017).

Conforme afirmam os autores, nasce com o Código de Processo Civil de 2015 a ideia de Justiça Multiportas, que instituiu que para cada embate existem várias prováveis saídas. Corroborando com o trazido por Hermes Zaneti Jr e Trícia Navarro Cabral (2016, p. 5) acerca desse sistema, o ideal de Multiportas é muito diferente do adotado anteriormente, pois antes era um sistema extremamente “interventivo e autocentrado”. Por outro lado, agora se tem uma maior autonomia das partes, assim como uma menor intervenção do poder judiciário, conferindo agora ao processo uma maior adaptabilidade, conforme já ensinava Fredie Didier (2011).

No entanto, para além da importância e benefícios, cumpre aqui discorrer acerca da ainda existente resistência por parte da sociedade e dos operadores do direito à adesão de tais meios. Ocorre que, para muitos, ainda perdura a crença de

que o trâmite processual comum é mais efetivo do que uma “mera” conciliação, senão vejamos o que dispõem Zaneti e Cabral (2016):

Juízes não querem perder poder; advogados não querem perder mercado de trabalho; as partes não querem ter maior custo ou tramitar suas demandas em terreno incerto e desconhecido; e o Judiciário não quer ter maior responsabilidade. Porém, essas falsas premissas não condizem com a realidade jurídica e judiciária contemporânea (ZANETI; CABRAL; 2017).

Portanto, é notório que o maior óbice enfrentado é de natureza cultural. Conforme dispõe José Renato Nalini (2016), sabe-se que as decisões proferidas pelo juízo, tais como sentenças e acórdãos, constituem meras técnicas, as quais não necessariamente solucionam o problema de fato.

Além disso, a parte tem a oportunidade de realizarem seus pleitos em até quatro instâncias, utilizando-se de tais recursos para reapreciação do mesmo assunto, ou até mesmo como forma meramente protelatória. Em contrapartida, conciliar significa que não terá uma vontade Estatal soberana em relação à das partes, sendo estas dotadas de mais autonomia na satisfação de seus próprios anseios.

Ademais, torna-se evidente a responsabilidade que tanto a civilização, quanto o próprio judiciário têm de disseminar a cultura do consenso, em contrapartida à do litígio. Como bem destaca Fernanda Tartuce (2020), para tal deverá ser emanado esforço coletivo demasiado para obter-se êxito, pois exige tentativa de todos os litigantes, assim como do próprio advogado e conciliador. Tal esforço busca, cada vez mais, endossar os benefícios de uma solução consensual para todas as partes, inclusive para o “desafogamento” do judiciário, cujo sistema está cada vez mais assoberbado.

Dessa forma, de acordo com Nalini (2016), tem-se como objetivo primordial a construção de um ambiente em que o diálogo não venha a ser tirado de cena e substituído pelo Estado-juiz, pois tal medida não irá contribuir para a fomentação de uma sociedade proativa.

Em seguida, tem-se como o objetivo legal a propositura de certos questionamentos às partes, pois é importante ressaltar que nem tudo pode ser negociado, quais sejam: “a) o tema que se discute é pacificado na jurisprudência? b) há necessidade de medida cautelar, antecipatória, coercitiva ou de urgência? c) há a necessidade de produção de provas? d) qual o grau de certeza de vencer um

processo judicial?”. A depender da resposta para tais questões, deverá ser adotado um sistema alternativo para solucionar (NALINI, p. 31, 2016).

Outrossim, quanto aos objetivos pragmáticos, deve-se levar em conta os custos, a necessidade de celeridade, o sigilo e se haverá compensação financeira. Dessa forma, com tudo balanceado, “a opção tranquilizará quem escolheu uma ou outra das veredas abertas para a obtenção do resultado que não deixa de ser a solução do conflito” (NALINI, p. 31, 2016).

Portanto, visto isso, restou-se exposto a importância dos movimentos consensuais ao judiciário brasileiro e para as partes envolvidas. Ao longo da história, é perceptível o aprimoramento desses métodos, a fim de que toda a sociedade seja beneficiada, momento em que se faz imprescindível apresentar as balizas criadas para a fomentação de tal movimento conciliador no país, para, posteriormente, serem observadas a sua eficácia prática e dificuldades enfrentadas.

3 DEFINIÇÃO, ORIGEM E FUNÇÃO DOS CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC)

As práticas de conciliação são adotadas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) desde agosto de 2006, com a implementação do Movimento Pela Conciliação. Nessa toada é que foi criado o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), o qual foi desenvolvido em 2010 pelo CNJ, por meio da Resolução nº 125/2010, com alteração da Emenda nº 01/2013, ambas do supramencionado órgão, apresentando a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses.

O funcionamento das audiências de conciliação se dá com a reunião das partes e de um conciliador, que irá intermediar o conflito, objetivando chegar em um acordo. O conciliador, por sua vez, deve ser necessariamente um terceiro imparcial, possuindo grande importância no que tange a efetividade da sessão, pois ele deverá presidir a audiência de maneira que deixe as partes confortáveis para chegar em um acordo, ao passo que poderá sugerir as saídas para a controvérsia discutida. Caso tal sessão seja infrutífera, seguirá o procedimento judicial cabível ao caso, com todos os seus ônus.

A Resolução aludida determinou a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania nos tribunais brasileiros, com duas disposições: os

Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCS) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECS).

Em seguida, em 2015, com base na Resolução nº 125 e sob sua influência direta, assim como o advento da Lei de Mediação, foi sedimentado no Novo Código de Processo Civil as audiências de conciliação, agora como algo definitivo e para além dos Juizados Especiais. Outrossim, ratificou uma política pública já pré-estabelecida pelo CNJ desde 2010 e ainda preceituando como ato inaugural do processo: a tentativa de conciliação.

Posteriormente, em 2018, houve um grande avanço no que tange às conciliações no Brasil, com o advento do Provimento da Corregedoria do CNJ nº 67/2018 (CNJ, 2018), no qual foi concedida autonomia ao setor cartorial para manusear os métodos consensuais de resolução de conflitos, de maneira a ampliar as oportunidades de conciliação em todo o tecido social.

Ressalta-se ainda que, o que vem sendo uma prática bastante realizada é a promoção das Semanas Nacionais pela Conciliação por parte do Conselho Nacional de Justiça, as quais estimulam o diálogo e o estabelecimento do consenso entre as partes (CNJ, 2022).

Por sua vez, o CEJUSC da JFRN foi criado no ano de 2016 e, desde então, vem desenvolvendo um forte trabalho de forma humanizada à sociedade local, de forma “acolhedora e individualizada” (JUSTIÇA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE, 2019).

Diante disso, a cultura conciliativa vem sendo fortemente instaurada na Justiça Federal norte-rio-grandense ao longo dos anos, principalmente devido aos projetos⁶ postos em prática no que tange as formas consensuais de resolução de conflitos pelos próprios juízes.

Um forte exemplo disso é a atuação da Dra. Gisele Leite, juíza substituta da 4ª Vara Federal e coordenadora do CEJUSC da JFRN, idealizadora de vários projetos exitosos acerca da conciliação.⁷

⁶ Outro projeto promovido pela JFRN é o “JF MEDIA”, no qual objetiva promover as audiências de mediação em ações complexas, de modo que o mediador, reunido com as partes, irá buscar a solução do emblema de maneira mais amplificada, com base na metodologia: “teoria tridimensional da negociação: táticas e técnicas, planejamento estratégico e inclusão de participantes no processo.” (JUSTIÇA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE, 2019).

⁷ Ressalte-se que, inclusive, em detrimento de seus esforços, a Dra. Gisele Leite foi uma das vencedoras do XII Prêmio “Conciliar é Legal”, promovido pelo CNJ, na categoria instrutores de mediadores e conciliadores, no ano de 2002⁷. (JUSTIÇA POTIGUAR, 2022).

Para a magistrada citada (Justiça Federal de Primeiro Grau Rio Grande do Norte, 2022), o CEJUSC nasceu com o fim de agregar ao crescimento das conciliações na Justiça Federal, à luz de três princípios norteadores, quais sejam: a criação de um espaço físico; diálogo interinstitucional e a formação dos conciliadores.

Preliminarmente, faz-se oportuno pontuar que o CEJUSC da JFRN possui a sua estruturação de forma estratégica, a fim de proporcionar uma experiência completa para as partes, a fim de estimular o ambiente acolhedor e pacífico. A sua disposição se dá com uma sala de espera, salas para as audiências, nas quais contam com mesa redonda a fim de expor que não há hierarquia. Aliado a isso, tem-se uma brinquedoteca para facilitar o jurisdicionado que precisa levar seus infantes à sessão. Além do espaço físico, possui uma atmosfera pacífica, pois conta com a sonoplastia nos canais de som de músicas clássicas e calmantes, bem como o próprio aroma do Centro possui fragrâncias com propriedades relaxantes, de modo a fomentar o ambiente humanizado, não só dentro das salas de conciliação, mas em toda a estrutura do CEJUSC federal norte-rio-grandense.

Ademais, em um segundo momento, outro princípio norteador, conforme supramencionado, seria o diálogo interinstitucional, senão vejamos:

O diálogo interinstitucional contínuo e permanente, que começou desde a publicação do Código de Processo Civil e permanece até hoje, e um diálogo interno também, entre os próprios magistrados que compõem a Seção Judiciária e os seus servidores. Esse diálogo interinstitucional (...) foi um momento de grande conexão da Justiça Federal (...) com as outras instituições que comumente litigam na justiça. Então, (...) realizamos várias reuniões com a Procuradoria Federal, com a Advocacia da União, com a Procuradoria da Fazenda Nacional, com a Caixa, com a OAB, buscando discutir a aplicação do novo CPC, a implementação de uma política de consensualidade na Justiça Federal e, buscando também, construir de forma dialógica e cooperativa a própria política judiciária de conciliação e mediação. (Justiça Federal de Primeiro Grau Rio Grande do Norte, 2022).

Cumprido destacar que, segundo a juíza federal supramencionada, os entes públicos apresentaram resistência acerca da implementação da conciliação. No entanto, ela também ressalta que por meio de conversas ficou explicado que: “as questões de Direito Público são transigíveis, reforçando o diálogo interinstitucional supramencionado. Logo, são dentro dessas margens de transigibilidade que a gente trabalha na Justiça Federal, com a conciliação e a mediação” (Justiça Federal de Primeiro Grau Rio Grande do Norte, 2022).

Por fim, o terceiro pilar trazido pela respeitável magistrada versa sobre a formação dos conciliadores e todas as suas etapas, senão vejamos:

Trabalhamos com recrutamento, através do processo seletivo de conciliadores e mediadores e com curso de formação inicial teórico, com base na Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, que prevê um (...) conteúdo programático mínimo a ser cumprido. Então, um curso de 40 horas teóricas, seguido de um (...) estágio supervisionado de 60 horas práticas. Todos os nossos conciliadores e mediadores passaram por essa formação antes de começar a atuar na função. (Justiça Federal de Primeiro Grau Rio Grande do Norte, 2022).

Tendo isso em vista, aliado ao curso de formação, a Justiça potiguar também investe em uma capacitação para aperfeiçoamento a longo prazo, de modo que os responsáveis por presidir as conciliações estejam sempre atualizados e preparados para o ofício.

Além disso, preza pela implementação de novos projetos acerca de conciliações, como o “Postura Sistêmica: Um Novo Olhar para Conciliar”, inspirado no pensamento sistêmico do psicoterapeuta Bert Hellinger, conforme observemos:

(...) Foram os cursos oferecidos através do projeto “Postura Sistêmica: Um Novo Olhar para conciliar”, curso que foi ministrado duas vezes (...) e tinha por finalidade inserir os conciliadores na filosofia do pensamento sistêmico de Bert Hellinger para que pudesse transformar o olhar sobre si, o olhar sobre o outro e o olhar sobre as relações entre seres, entre seres e o planeta, e assim poder olhar com mais humanidade para aquele jurisdicionado que chega à mesa de conciliação e poder auxiliá-lo melhor, a compreender os seus problemas, a compreender o que levou aquele conflito e como solucioná-lo. A ter uma visão prospectiva, como resolver seus problemas.

Portanto, é notória a importância atribuída pela JFRN à figura dos(as) conciliadores(as), no que tange à efetividade das audiências, bem como da estruturação de um espaço físico para a designação de tais sessões. Aliado a isso, a atmosfera humanizada também é algo prezado pela justiça, de modo a todo esse conjunto estimular ao êxito conciliatório.

Por causa disso, torna-se fundamental a análise dos dados obtidos em sede de audiência, bem como a análise do comportamento do conciliador, das partes e dos advogados, a fim de que possa ser estabelecido o resultado da presente pesquisa, conforme será discutido adiante.

4 ANÁLISE DOS DADOS LEVANTADOS ACERCA DOS ÍNDICES DE ACORDO NAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E A SUA EFETIVIDADE NO SETOR DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS DE UM ESCRITÓRIO PRIVADO CREDENCIADO DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL EM NATAL/RN

A Caixa Econômica Federal é uma instituição financeira e empresa pública, na qual engloba o Sistema Financeiro Nacional e está presente na vida de milhares de brasileiros desde a sua origem, em 1861 (CAIXA, 2022). O presente artigo possui enfoque nas ações em que a Caixa é autora, tais como: cobrança, monitória e execuções de título extrajudicial, na qual integra o setor de Recuperação de Créditos da empresa pública.

Faz-se oportuno ressaltar que a Caixa possui o seu sistema jurídico interno, mas desde 2018 a instituição promove, por meio de licitações, a terceirização de parte de seus processos judiciais para as sociedades credenciadas vitoriosas.

Diante do exposto, serão demonstrados os dados obtidos para a construção do presente trabalho, referentes ao levantamento das audiências de conciliação realizadas por um escritório credenciado da Caixa no setor de Recuperação de Créditos em Natal/RN no âmbito da Justiça Federal do Rio Grande do Norte, bem como a sua atuação e performance na XVII Semana Nacional de Conciliação.

Em um primeiro momento, serão analisados os índices de acordo e presença das partes levantados nas sessões realizadas pelo CEJUSC federal, referente aos meses de novembro de 2020 a novembro de 2022, em que foram realizadas nas ações de: cobrança, monitória e execução de título extrajudicial, referente aos processos ajuizados e distribuídos para 6 varas distintas da justiça potiguar federal, quais sejam: a 1ª, a 4ª, a 5ª, a 10ª, a 11ª e a 15ª, bem como da edição de 2022 da Semana Nacional de Conciliação.

Posteriormente, serão analisados os resultados acerca da eficácia ou não desses métodos autocompositivos, bem como da flexibilização para negociação, a fim de obter uma análise acerca dos dados coletados, conforme segue adiante.

4.1 LEVANTAMENTO DOS DADOS

Nessa toada, os dados aqui expostos foram contabilizados manualmente a partir do acervo privado de controle do escritório credenciado no lapso temporal de 2

anos. Os objetos de estudo foram as atas das audiências realizadas e a divisão por tipo de ações, totalizando 55 (cinquenta e cinco) audiências de conciliação realizadas no referido lapso temporal, senão vejamos:

Gráfico 1 – Audiências realizadas no período de novembro de 2020 a novembro de 2022.

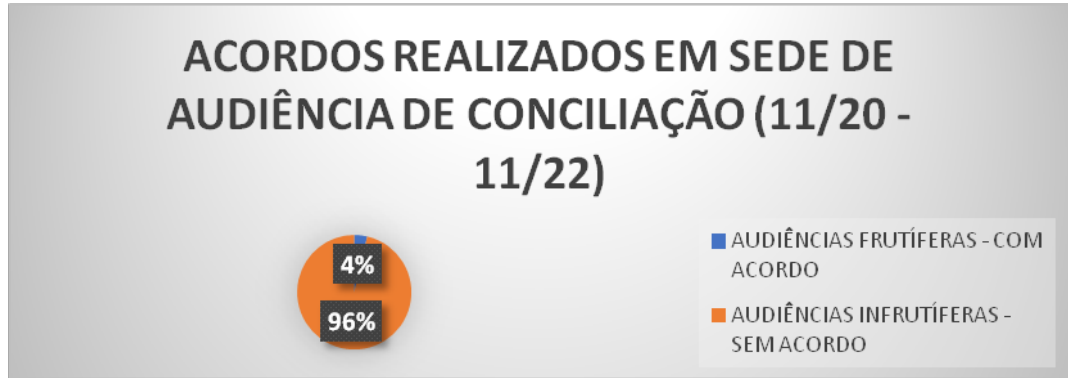


Fonte: Elaborado pela autora (2022), adaptado do acervo interno sistêmico do escritório de advocacia terceirizado da Caixa Econômica Federal.

Conforme o gráfico em supra demonstra, as audiências nas ações de execução de título extrajudicial são as que possuem recorde em realizações e, logo em seguida, as ações monitórias, de cobrança e, por último, as de embargos à execução.

Ademais, ao partimos para a leitura das atas de audiências e no resultado da tentativa de conciliação, temos um índice extremamente baixo para os acordos firmados, momento em que se tem apenas dois processos com as conciliações frutíferas em sede de audiência de conciliação no período de 2 (dois) anos, senão vejamos:

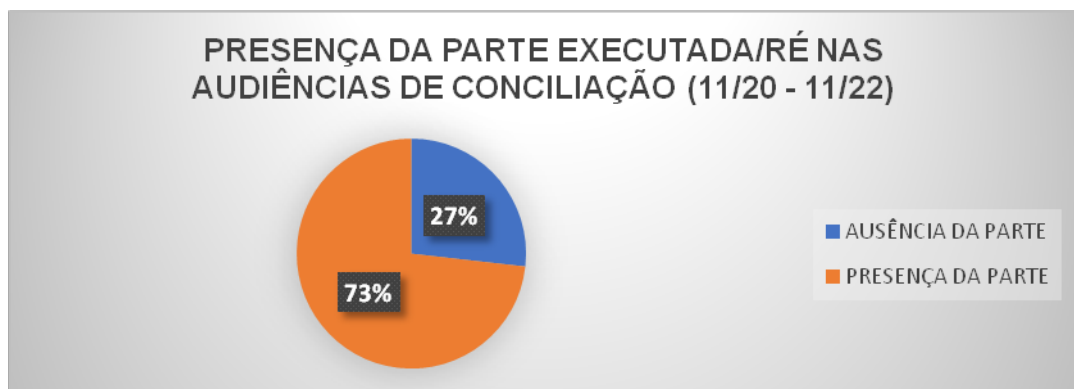
Gráfico 2 – Acordos realizados em sede de audiência de conciliação no período de novembro de 2020 a novembro de 2022



Fonte: Elaborado pela autora (2022), adaptado do acervo interno sistêmico do escritório de advocacia terceirizado da Caixa Econômica Federal.

Outrossim, outro fator levando em consideração é a presença das partes nas audiências, vez que é primordial que a parte compareça para que se iniciem os trâmites conciliatórios. No entanto, o que é muito comum de acontecer é a parte ser devidamente intimada e não comparecer, conforme segue o gráfico abaixo demonstra que 27% das partes não compareceram nas audiências ora estudadas.

Gráfico 3 – A presença da parte executada/ré nas audiências de conciliação, no período de novembro de 2020 a novembro de 2022



Fonte: Elaborado pela autora (2022), adaptado do acervo interno sistêmico do escritório de advocacia terceirizado da Caixa Econômica Federal.

Por outro lado, apesar dos resultados dos acordos serem expressamente baixos nas audiências do setor de Recuperação de Créditos da Caixa Econômica em um escritório terceirizado, esta empresa pública preza pelos movimentos conciliatórios, momento em que busca promover anualmente diversas campanhas

nacionais para reaver os créditos, tais como “Você no Azul”, “Recupera Varejo”, dentre outras, nas quais oferecem descontos de até 90% para quitação do débito. Tais movimentos buscam, para recuperar o dinheiro, humanizar a instituição, momento em que acaba por aproximar o devedor da chance de ter o seu nome limpo nos cadastros novamente..

Outrossim, é uma prática desde 2007 a realização das Semanas Nacionais de Conciliação pelo CNJ, sendo uma valiosa oportunidade para, nestes casos, o devedor ir de encontro com a instituição federal por meio do CEJUSC, a fim de satisfazer a dívida de uma forma pacífica e com menores danos patrimoniais. Tal projeto está integrado ao Movimento Nacional de Conciliação e acontece todos os anos em todas as searas da Justiça, isto é: no âmbito trabalhista, federal e estadual (TJDFT, 2016).

No ano de 2022, durante os dias 07 a 11 de novembro, foi realizada a XVII Semana Nacional de Conciliação em parceria com a Caixa Econômica, momento em que o CEJUSC, por 5 dias, esteve disponibilizado aos processos pautados desta empresa pública, tanto do setor em que a Caixa é autora das ações, quanto dos processos ajuizados contra esta empresa pública federal.

Tal movimento possui bastante êxito no que tange aos processos ajuizados contra a instituição financeira que tramitam nos Juizados Especiais Federais, em que a Caixa se encontra como polo passivo⁸. Na oportunidade, foi inaugurado o projeto: “Minha experiência com a conciliação e mediação na JFRN”, no qual vários operadores do direito detalham suas experiências com os métodos autocompositivos, por meios de vídeos divulgados no canal do YouTube da JFRN (JFRN, 2022).

Em contrapartida, nas audiências realizadas pelo escritório terceirizado da Caixa no setor de Recuperação de Créditos, objeto de estudo do presente trabalho, em que foram totalizadas em 26 (vinte e seis), não houve tanto sucesso assim, senão vejamos:

⁸ Na edição de 2022, no âmbito das ações ajuizadas contra a Caixa Econômica Federal, o índice de acordo foi de 80,5% (JFRN, 2022).

Gráfico 4 – As audiências de conciliação do setor de Recuperação de Crédito realizadas por um escritório credenciado em Natal/RN na XVII Semana Nacional de Conciliação.



Fonte: Elaborado pela autora (2022), adaptado do acervo interno sistêmico do escritório de advocacia terceirizado da Caixa Econômica Federal.

Conforme é possível observar no gráfico acima, o número de partes que não compareceram às audiências pautadas perfaz 46%, isto é, quase metade das audiências totais, o que acabou por implicar fortemente na formação de acordos e, conseqüentemente, quitação dos débitos. Portanto, serão analisadas no tópico seguinte esses dados, bem como as possíveis determinantes para tantos acordos infrutíferos e ausências.

4.2 ANÁLISE DAS POSSÍVEIS MOTIVOS PARA OS CASOS DE AUDIÊNCIAS INFRUTÍFERAS, COM ENFOQUE NA SEMANA NACIONAL DE CONCILIAÇÃO

Conforme os dados coletados demonstram, há um baixo índice de êxito nas conciliações realizadas no CEJUSC para o setor ora estudado, e cabe a este capítulo a fomentação da discussão acerca das razões interpretadas, as quais justifiquem as determinantes analisadas para a pouquíssima adesão aos acordos.

Em um primeiro momento, cumpre ressaltar que a análise dos dados será dividida em dois momentos. Preliminarmente, serão analisados os dados levantados referentes às audiências de conciliação no escritório que advoga em favor da CEF e,

posteriormente, serão analisadas as audiências realizadas pela mesma sociedade credenciada, mas agora na XVII Semana Nacional de Conciliação.

Dessa forma, ao interpretar primeiramente os gráficos ora explanados neste artigo, percebe-se que em um lapso temporal de 2 (dois) anos, só restaram 2 (duas) audiências de conciliação frutíferas. Pode-se notar que as partes, em sua maioria, compareceram às audiências de conciliação, perfazendo a presença o total de 73%. No entanto, conforme foi feita a leitura das atas, foi possível notar que as partes alegam não conseguir o valor proposto pela CEF nas ações em que esta cobra algum valor devido.

Aliado a isso, o que também foi analisado nas conciliações, é a ínfima margem de negociação que a empresa pública oferece por intermédio de seu preposto, pois, devido aos regimentos tradicionais internos, demonstra não ser possível uma flexibilização, a exemplo do parcelamento, pois esses descontos de campanha só contemplam os valores à vista.

Geralmente, o que ocorre é que o débito cobrado é bastante superior ao valor da dívida em atraso, em razão dos juros e correção com os acréscimos legais e contratuais. No entanto, tais encargos são previstos, de maneira legal, nos contratos firmados entre as partes, estando o cliente ciente na hora da adesão contratual. À vista disso, o que ocorre é que o débito, quando não se enquadra em nenhuma das campanhas anuais da Caixa, chega a um valor expressamente maior do que o valor devido inicialmente, em razão do ajuizamento da ação.

Logo, o número de inadimplentes da instituição bem como no país como um todo, é cada vez maior, pois seus clientes não possuem condições de quitar dentro dos moldes inicialmente propostos. Segundo os dados do Serasa Experian em 2022, são 66,6 milhões de pessoas com o cadastro inadimplente e com nome negativado e, desse número, 28,2% são referentes ao segmento de bancos e cartões. (ARAÚJO, 2022).

Por outro lado, à luz do contexto social atual, é possível entender o alto nível de endividamento em decorrência da pandemia do Covid-19 e, por conseguinte, o aumento da inflação, das taxas de juros e do desemprego, bem como a adesão aos contratos com cláusulas que os tornam onerosos em caso de atraso em face da necessidade momentânea, por questões de desemprego, endividamento, consequências da inflação ou, até mesmo, por questões de saúde.

Posteriormente, durante a coleta dos dados na Semana Nacional de Conciliação, foram feitas diversas análises em razão da pesquisa de campo, tais como: comportamento do réu/executado, dos advogados nas audiências, da flexibilidade da Caixa, aliado à postura do(a) conciliador(a).

No que tange às partes, foi possível notar o comportamento pacífico da maioria dos devedores que compareceram, os quais por muitas vezes informaram o imenso interesse em negociar, mas que nas condições propostas não seria possível, em razão da inviabilidade financeira do momento, principalmente em decorrência da pandemia do Covid-19.

Nesse mesmo sentido, no que toca ao comportamento dos advogados das partes devedoras, também se demonstraram atenciosos, mas expuseram críticas à Caixa, em razão do caráter enrijecido para as negociações, principalmente por não permitir o parcelamento da proposta de acordo apresentada, em razão dos normativos internos.

Diante disso, foi possível perceber na figura do conciliador, no qual abre a sessão informando acerca do que se trata a audiência, dos objetivos e do princípio da confidencialidade que rege toda a sessão.

Apesar do conciliador poder sugerir negociações, pois deverá atuar como facilitador entre o embate, bem como deve estimular às partes a saírem da posição de litígio (TARTUCE, p. 292), acabou limitado nas proposições, em razão do engessamento da instituição pública, acabando por travar a criatividade de propostas negociais.

Por outro lado, a figura da advogada da Caixa e de sua preposta, também se demonstrou ser bastante limitada, em razão da obrigatoriedade de seguir os normativos internos, ou seja, só é possível aceitar os acordos que a Caixa estipular, dentro dos seus moldes e etiquetas, refletindo-se nas tentativas frustradas tentativas de acordo. Tal rigidez operacional acaba por contribuir negativamente às tratativas autocompositivas, pois

Ademais, cumpre destacar acerca do peso da ausência das partes réis/executadas para a audiência, conforme o gráfico mostra que 46% não compareceu às audiências na Semana Nacional de Conciliação, o que implica a possibilidade de consenso, pois é nesta sessão que as partes, sem a necessidade da presença de um juiz, têm a chance de chegarem a um acordo. Tal ausência pode

estar embasada no comportamento do réu em não querer acordar justamente por saber da rigidez da instituição.

Por fim, para além dos diversos benefícios que podem ser comprovados dos meios consensuais, deve-se levar em conta a sua real eficácia, pois de nada seria válido se as partes, pressionadas a realizarem um acordo, não seguirem o acordado posteriormente por acharem que não possui a real eficácia ou a devida força encontrada, na teoria, no judiciário. Por causa disso, conforme dispõe Tartuce (2020), “a conciliação poderá alcançar o objetivo de pacificar com justiça; caso contrário, transações ilegítimas ensejarão mais conflitos entre os contendores e gerarão outras lides”.

5 CONCLUSÃO

A princípio, restou-se evidente que os métodos alternativos de resolução de conflitos tornaram-se, ao longo do tempo, imprescindíveis como forma de acesso à justiça, de modo a beneficiar tanto o poder judiciário, quanto à sociedade, devido ao poder de resolver litígios de uma maneira mais pacífica, célere e menos onerosa.

Dessa forma, o fenômeno das audiências de conciliação, ao propor uma resolução mais rápida de um conflito, viabiliza a marcha processual, de modo a auxiliar a máquina estatal, na qual se encontra assoberbada há muitos anos. Conclui-se que a Resolução nº 125/2010 do CNJ foi uma grande conquista aos métodos autocompositivos, de modo que instituiu a Política Pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses, atribuiu aos Tribunais à criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, NUPEMEC e CEJUSC.

Conclui-se que, apesar dos inúmeros benefícios ora apresentados, discutidos e validados, tem-se ainda uma resistência muito forte da sociedade no que se refere à adesão a tais meios, demonstrado na apresentação do levantamento dos dados obtidos acerca das audiências de conciliação realizadas no lapso temporal de 2 (dois) anos, provando que a Justiça Federal do Rio Grande do Norte, seção objeto de estudo do presente trabalho, ainda precisa enfrentar um longo percurso para fins de maiores êxitos nas conciliações, no que tange aos processos de Recuperação de Crédito da Caixa Econômica Federal.

Além disso, a ausência das partes aliado à rigidez interna da empresa pública, refletem diretamente no baixo número de acordos obtidos, tanto nas audiências de conciliação pautadas para o escritório aqui estudado ao longo de 2 (dois) anos, quanto no projeto de incentivo à solução amigável, qual seja a XVII Semana Nacional de Conciliação na edição de 2022.

Apesar da constante capacitação dos conciliadores da Justiça Federal, bem como da estrutura física adequada, torna-se necessário também o aprimoramento da instituição aqui discutida, no setor de Recuperação de Crédito, vez que apesar dos contratos preverem, legalmente, a cobrança de juros de forma devida, o devedor acaba se afastando da oportunidade de adimplemento em razão da baixa margem de negociação oferecida por esta empresa.

Por causa disso, resta-se evidenciado a necessidade de instaurar, cada vez mais, a cultura do consenso em face do litígio dentro das instituições financeiras, principalmente em razão do carecimento de maior flexibilização nas propostas de acordo, na qual reflete na baixa adesão à solução amigável, ocorrendo, portanto, graves danos patrimoniais ao devedor.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Thayana; CORSINI, Iuri. **Número de inadimplentes no Brasil atinge recorde da série histórica, aponta Serasa.** CNN Brasil, 2022. Disponível em: <http://www.cnnbrasil.com.br/business/numero-de-inadimplentes-no-brasil-atinge-recorde-da-serie-historica-aponta-serasa/?amp>. Acesso em: 28 de novembro de 2022.

BRAGA NETO, Adolfo et al. **NEGOCIAÇÃO, MEDIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E ARBITRAGEM:** curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 3ª edição. Rio de Janeiro: Editora Gen e Forense. 2020.

BRAGANCA, Fernanda. Da cultura do litígio para ADR: os verdadeiros bastidores dessa mudança. Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos, v. 6, n. 1, p. 40-54, 2020.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Presidência da República, 2022. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 29 out. 2022.

BRASIL. Constituição (1824). **Constituição Política do Império do Brasil**, de 25 de março de 1824. Disponível

em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao24.htm. Acesso em: 29 out.2022.

BRASIL. Lei nº 13140, de 26 de junho de 2015. **Da mediação**. Brasília. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 4 nov. 2022.

BRASIL. Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973. **Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 17 jan. 1973. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L5869.htm. Acesso em: 29 out.2022.

CABRAL, Tícia Navarro Xavier. A evolução da Conciliação e da Mediação no Brasil. **REVISTA FONAMEC**, Rio de Janeiro. v. 1, ed. 1, p. 354-369, maio 2017. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volumel/revistafonamec_numero1volume1_354.pdf. Acesso em: 11 nov. 2022.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **Sobre a Caixa**: Conheça os serviços e todas as atividades que tornam a CAIXA uma instituição presente na vida de milhões de brasileiros. Caixa Econômica Federal, 2022. Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/apresentacao/Paginas/default.aspx>. Acesso em: 28 de novembro de 2022.

CAMPOS, Adriana Pereira; FRANCO, João Vitor Sias. A conciliação no Brasil e a sua importância como tratamento adequado de conflitos. **Revista de Direito Brasileira**, v. 18, n. 7, p. 263-281, 2017.

CNJ – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ. **Justiça em Números**. Brasília: [s. n.], 2022. ISBN 978-65-5972-493-2.

DEUTSCH, Morton. **The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes**. 1. ed. New Haven: Yale, 1973. 448 p.

DIDIDER, FREDDIE. **Curso de Direito Processual Civil**: Introdução ao Direito Processual Civil e Processo de Conhecimento. 13. ed. [S. l.]: Juspodivim, 2011. v. 12.

DINIZ, Aline. UM PARALELO ATUAL DA MEDIAÇÃO EM DIREITO DE FAMÍLIA NO BRASIL E NA ARGENTINA. **Instituto Internacional de Educação**. 2012. Disponível em: <https://www.doutoradoemestrado.com.br/nova-edicao/um-paralelo-atual-da-mediacao-em-direito-de-familia-no-brasil-e-na-argentina/>. Acesso em: 11 out. 2022.

EMENDA 2. **Emenda da Resolução 125 nº Resolução 125, de 8 de março de 2016**. Altera anexo 1 e 3. [S. l.], 8 mar. 2016.

Justiça Federal de Primeiro Grau Rio Grande do Norte. **Lembranças, avanços e desafios para Juíza Federal Gisele Leite, coordenadora do Cejusc.** Youtube, 4 nov. 2022. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=jUE1guNBG9Q>. Acesso em 4 nov. 2022.

JUSTIÇA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Conhecendo a JFRN.** Agosto de 2019.

JUSTIÇA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - JFRN. **Na semana nacional de conciliação, JFRN alcança 75% de acordo.** Portal da Justiça Federal do Rio Grande do Norte, 2022. Disponível em: <https://www.jfrn.jus.br/imprensa/noticias/leitura-noticia?id=19986>. Acesso em: 28 de novembro de 2022.

Justiça Potiguar. **Juíza Federal Gisele Leite é vencedora do Prêmio Conciliar é Legal.** [S. l.], 10 maio 2022. Disponível em: <https://justicapotiguar.com.br/index.php/2022/05/10/juiza-federal-gisele-leite-e-vencedora-do-premio-conciliar-e-legal/>. Acesso em: 4 nov. 2022.

MIRANDA, Maria Bernadete; MALUF, Clóvis Antonio. **Curso teórico e prático de mediação, conciliação e arbitragem.** 1. ed. Rio de Janeiro: Imprensa, 2013. 194 p. ISBN 9788582220030.

PINHEIRO, Guilherme César. **A audiência de conciliação e mediação no sistema processual civil. Revista Eletrônica de Direito Processual**, v. 19, n. 3, 2018. **Resolução n.º 67, de 26 de março de 2018.** Disponível: https://atos.cnj.jus.br/files//provimento/provimento_67_26032018_03042018081709.pdf. Acesso em 20 nov. 2022.

RIOS GONÇALVES, Marcus Vinicius. **Direito Processual Civil Esquematizado, 11. ed.** São Paulo: Saraiva Jur, 2020, p. 325 a 331.

TAKAHASHI, Bruno; ALMEIDA, Daldice Maria Santana; GABBAY, Daniela Monteiro; ASPERTI, Maria Cecília de Araujo. **MANUAL DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NA JUSTIÇA FEDERAL.** Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2019. 179 p. ISBN 978-85-8296-029-5. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/outras-publicacoes/manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf>. Acesso em: 31 out. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. Saiba o que é a Semana Nacional de Conciliação, evento que acontece em novembro, em todo o país. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, 2016. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2016/outubro/saiba-o-que-e-a-semana-nacional-de-conciliacao-evento-que-acontece-em-novembro-em-todo-o-pais>. Acesso em: 28 de novembro de 2022.

ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. **Coleção Grandes Temas do Novo CPC**, v. 9, 2017.