

CONCILIAÇÃO JUDICIAL: uma análise da SCC (sala de conciliação da CEF) instalada na JF/RN

Juliana Cavalcanti Queiroz de Menezes¹
Matusalém Jobson Bezerra Dantas²

RESUMO

A conciliação tem ganhado, na última década, e notadamente com a edição do novo Código de Processo Civil, densidade legislativa e doutrinária no Brasil, na perspectiva de que, muitas vezes, resolva melhor e mais rápido um conflito, sendo, portanto, meio de solução de conflitos tanto no ambiente processual como extraprocessual. Diante disso a Caixa Econômica Federal instituiu a Sala de Conciliação nas dependências da Justiça Federal do Rio Grande do Norte com a finalidade de solucionar o conflito com vantagens para ambos os envolvidos, contribuindo, com isso, para desafogar o Poder Judiciário. Da análise dos resultados obtidos no ano de 2015, verificou-se, através da metodologia científica indutiva, que a Sala de Conciliação da Caixa Econômica Federal tem sido importante instrumento conciliatório no Estado do Rio Grande do Norte, contribuindo para o fortalecimento da cultura de pacificação social por meios distintos da jurisdição estatal.

Palavras-chave: Conciliação. Acordo. Processo. Justiça Federal. Caixa Econômica Federal.

ABSTRACT

In the last decade, conciliation has gained, especially with the new Civil Procedure Code, legislative and doctrinal density in Brazil, with the prospect that, often, it will resolve a conflict better and more often than before, and is therefore a means of Conflict resolution in both procedural and extraprocedural environments. In view of this, the Caixa Econômica Federal established the Conciliation Room in the Federal Courts of Rio Grande do Norte, with the purpose of resolving conflicts with advantages for both parties, thus contributing to the liberalization of the Judiciary. From the analysis of the results obtained in 2015, it was verified, through the inductive scientific methodology, that the Conciliation Room of Caixa Econômica Federal has been an important conciliatory instrument in the State of Rio Grande do Norte, contributing to the strengthening of the pacification culture by means other than state jurisdiction

Keywords: Conciliation. Wake up. Process. Federal Court. Caixa Econômica Federal.

¹ Acadêmica do Curso de Direito do Centro Universitário do Rio Grande do Norte. Email: jucqm@yahoo.com.br.

² Professor Orientador do curso de Direito do Centro Universitário do Rio Grande do Norte. Email: matusalem@jfrn.jus.br.

1. INTRODUÇÃO

É notória a situação de sobrecarga em que se encontra o sistema judiciário brasileiro. Com uma quantidade de processos maior do que pode suportar, acaba por originar uma situação em que os processos se arrastam por anos a fio sem cumprir os objetivos da celeridade processual e do estabelecimento da paz social, visto que há um desgaste emocional para ambas as partes. Portanto, o Poder Judiciário mostra-se insuficiente para a resolução do crescente número de contendas que assolam a sociedade moderna. Nessa perspectiva, observa-se que o monopólio estatal da jurisdição cede lugar a uma descentralização da solução de conflitos com a característica da definitividade, ganhando força institutos como a mediação, a conciliação, a arbitragem etc..

Mais especificamente, a conciliação é um método de autocomposição em que as partes, em acordo, resolvem e decidem sobre o rumo do seu direito. A conciliação, nesse escopo, tem sido amplamente utilizada como meio alternativo para a resolução de conflitos no Brasil. Sendo um ato jurídico complexo que resulta no consenso entre os litigantes, a conciliação pressupõe concessões recíprocas o que resulta numa maior brevidade para a resolução da lide. A celeridade processual é uma grande vantagem desse método. Além de abreviar o processo, a conciliação traz uma importante discussão entre as partes; essa discussão, muitas vezes, tem o condão de reaproximá-las, apaziguando o conflito e, mesmo que não resulte da solução do conflito, no mínimo, traz às partes a possibilidade de uma análise do que seria o processo e suas limitações.

Pensando nessa forma alternativa de resolução de conflitos, a Caixa Econômica Federal, através do Jurídico Regional de Natal, propôs a criação da SCC – Sala de Conciliação da Caixa – com a finalidade de buscar diálogo com a parte, dando celeridade ao processo, diminuindo custos processuais e buscando a solução da lide com foco no estabelecimento da paz social.

Desde a implantação da Sala, não foi feita nenhuma avaliação quanto ao seu funcionamento, o que é de grande importância para averiguar se os procedimentos adotados têm atingido os objetivos idealizados. O objetivo desse trabalho é fazer um estudo estatístico na Sala de Conciliação da Caixa, verificando os ganhos para a empresa após a sua implantação, assim como também verificar se ela tem cumprido

com seu papel dentro do trâmite processual, no que diz respeito ao estabelecimento do acordo judicial.

Sabendo que, conforme Lei n.º 9.099/95, a conciliação é um dos fundamentos dos Juizados Especiais onde todas as causas devem começar por ela, o Jurídico Regional de Natal da Caixa Econômica Federal tomou a iniciativa de implantar a SCC (Sala de Conciliação da CAIXA) com a finalidade de promover um diálogo entre as partes, dando maior celeridade aos processos e promovendo o maior número de acordos possíveis.

Este trabalho tem a finalidade de analisar o modelo de conciliação proposto pela SCC como sendo condizente ou inovador para os moldes trazidos pelo Novo Código de Processo Civil, assim como verificar, através de números, se há ganhos efetivos para o processo em si, e conseqüentemente para as partes. Para tanto, analisaremos o instituto da conciliação e seu desenvolvimento dentro do ordenamento jurídico brasileiro passando a uma análise da Sala de Conciliação da CAIXA, propriamente dita, com seus aspectos procedimentais, finalidades e objetivos. Por fim, traremos alguns números inerentes à atividade desenvolvida pela SCC para, a partir deles, traçarmos questionamentos sobre a efetividade dessa ferramenta do Jurídico Regional da Caixa Econômica Federal e, por que não dizer, da própria Justiça Federal do RN uma vez que esta atua como parceira direta daquela instituição.

2. O INSTITUTO DA CONCILIAÇÃO E SEU DESENVOLVIMENTO DENTRO DO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

O Poder Judiciário, a partir da promulgação da Carta Magna (BRASIL, 1988), que estabelece como garantia fundamental o acesso à justiça (art. 5º, XXXV)¹, vem recebendo crescente número de demandas. A criação dos Juizados Especiais, onde a parte não precisa estar assistida de um advogado, agrava ainda mais o problema trazendo uma realidade onde a Justiça encontra-se imersa numa quantidade absurda de processos. Diante da problemática, a garantia constitucional (Brasil, 1988) assegurada no art. 5º, inciso LXXXVIII, que preconiza que “a todos, no âmbito

judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” torna-se de difícil concretização fazendo com que o judiciário seja taxado de lento e ineficiente.

Com o propósito de mudança, a Emenda Constitucional n.º 45/2004, diante da reformulação do Poder Judiciário, trouxe alterações na direção de torná-lo mais célere, eficiente e eficaz, dando uma nova roupagem à prestação jurisdicional e ao acesso à justiça. Dentre as mudanças estabelecidas pela Emenda, a criação do CNJ (Conselho Nacional de Justiça) trouxe essencial proteção ao jurisdicionado uma vez que o órgão apresenta, dentro de suas funções precípua, a responsabilidade de fiscalizar as atividades do Poder Judiciário.

A partir desse contexto, os meios consensuais de solução de conflito ganharam força e foi o CNJ quem elaborou o principal instrumento normativo sobre MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO. A Resolução n.º 125 do CNJ (BRASIL, 2010) “dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário”. O ato normativo traz em seus *consideranda* as seguintes disposições: “CONSIDERANDO que compete ao Conselho Nacional de Justiça o controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, bem como zelar pela observância do art. 37 da Constituição da República; CONSIDERANDO que a eficiência operacional, o acesso ao sistema de Justiça e a responsabilidade social são objetivos estratégicos do Poder Judiciário, nos termos da Resolução/CNJ nº 70, de 18 de março de 2009; CONSIDERANDO que o direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa e a soluções efetivas; CONSIDERANDO que, por isso, cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação; CONSIDERANDO a necessidade de se consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios; CONSIDERANDO que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de

litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças; CONSIDERANDO ser imprescindível estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas já adotadas pelos tribunais; CONSIDERANDO a relevância e a necessidade de organizar e uniformizar os serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos, para lhes evitar disparidades de orientação e práticas, bem como para assegurar a boa execução da política pública, respeitadas as especificidades de cada segmento da Justiça; CONSIDERANDO que a organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos deve servir de princípio e base para a criação de Juízos de resolução alternativa de conflitos, verdadeiros órgãos judiciais especializados na matéria; CONSIDERANDO o deliberado pelo Plenário do Conselho Nacional de Justiça na sua 117ª Sessão Ordinária, realizada em de 23 de 2010, nos autos do procedimento do Ato 0006059-82.2010.2.00.0000.”

Não é o objetivo deste trabalho analisar o instituto da *mediação*, fazendo-se menção apenas de que esta, juntamente com a *conciliação*, são métodos de solução de conflitos que ampliaram o acesso a justiça e a possibilidade de pacificação do litígio pelas próprias partes por serem, na sua própria essência, exemplos de autocomposição com a participação de um terceiro.

No dizer de Didier (2014, p. 207)

A solução negociada não é apenas um meio eficaz e econômico de resolução de litígios: trata-se de importante instrumento de desenvolvimento da cidadania, em que os interessados passam a ser protagonistas da construção da decisão jurídica que regula as suas relações. Neste sentido, o estímulo à autocomposição pode ser entendido como um esforço da participação popular no exercício do poder – no caso, o poder de solução de litígios. Tem, também por isso, forte caráter democrático.

Kazuo Watanabe ressalta a importância da conciliação nos tempos modernos, dispondo que “[...] é muito mais importante a atuação do juiz, do profissional do Direito na pacificação da sociedade do que na solução do conflito. É mais relevante para o juiz um acordo amigável, mediante a conciliação das partes, do que uma sentença brilhante e que venha a ser confirmada pelos tribunais superiores”.

Para Luiz Guilherme Marinoni, “a conciliação é notoriamente privilegiada nos Juizados Especiais, onde é estabelecida a tentativa de conciliação como pressuposto necessário e inarredável para passagem à fase de instrução e julgamento.” (MARINONI, Luiz Guilherme, 2007).

Segundo o Manual do Conciliador (2004, p. 20 apud LINHARES, José Ronaldo, 2012) “É certo que o acordo é uma melhor opção, não só porque resulta em uma solução mais rápida do problema, mas, principalmente, porque os senhores podem encontrar uma resposta que satisfaça a ambos, uma vez que conhecem melhor a questão do que qualquer outra pessoa possa vir a conhecer”.

Num país onde é cultural a litigância, uma mudança de mentalidade se faz necessária e nesse sentido todos os agentes do processo precisam ser cooperadores e multiplicadores mirando numa mudança de paradigma tendo como alicerce a nova legislação que só corrobora com um novo cenário colocando as partes, juízes e serventuários da justiça como sujeitos participadores do processo.

3. SALA DE CONCILIAÇÃO DO JURÍDICO REGIONAL DA CAIXA NA JUSTIÇA FEDERAL DO RN – PANORAMA GERAL

A Caixa Econômica Federal frente a uma mudança substancial do contexto sócio-político vivenciado no país retratado na adoção de outras formas de solução de conflitos viu surgir novas premissas institucionais e com elas a necessidade de adequar-se a essas alterações. Diante disto, os Jurídicos Regionais da CAIXA adotaram uma mudança na postura no que se refere ao modo de atuação nos processos onde se deixou de atuar tão somente na esfera do litígio com o cumprimento dos prazos e interposição de recursos, passando a intervir positivamente na tentativa de resolver o processo por meio de diálogo com a parte autora. Nesse cenário, a Sala de Conciliação da CAIXA foi instituída tendo como o Jurídico Regional do RN a primeira unidade jurídica da empresa a criar a SCC – Sala de Conciliação da CAIXA – nas dependências da Justiça Federal do RN.

Atualmente, a Sala funciona no Núcleo de Conciliação da JF/RN e atende aos processos do juizado especial de todo o estado do Rio Grande do Norte.

3.1. CONCILIAÇÃO OU NEGOCIAÇÃO DIRETA?

No clássico modelo de conciliação têm-se as partes negociando com a presença de um terceiro imparcial que terá papel importante na resolução da contenda, visto que poderá propor soluções e opinar durante o processo de negociação.

Nesse sentido, Humberto Dalla Bernardina de Pinto em artigo para a XI Jornadas Brasileiras de Direito Processual e XXV Jornadas Ibero-Americana de Direito Processual ensina que “como terceiro imparcial, o conciliador deve incentivar as partes que lhes sejam favoráveis, notadamente em sede patrimonial e pecuniária.” (Pinto, Humberto Dalla Bernardina de. Processo em Jornadas. 2016).

A CAIXA inova ao que se diferenciar do método adotado no padrão para conciliação, pois na SCC, CAIXA e parte autora dialogam sem a intervenção de um terceiro.

O cliente acaba por sentir-se importante, pois para ele não é a Justiça que estaria “obrigando” a CAIXA a sentar ali e fazer uma proposta de acordo, e sim a própria Empresa reconhecendo a procedência da demanda e nesta oportunidade podendo olhar para o cliente e oferecer, além do requerido na inicial, um pedido de desculpas, sendo este de extrema importância na manutenção e fortalecimento da relação entre as partes que, na maioria das vezes, não cessa com o trânsito em julgado do processo.

Ficaria o questionamento se o modelo adotado pode ser considerado como um método de conciliação, visto fugir completamente aos moldes tradicionais, ou não se trataria de uma negociação direta.

O fato de o modelo adotado na SCC encaixar-se mais com a definição de uma negociação direta por não haver a intervenção ou participação de um terceiro imparcial conduzindo a negociação e fugir do modelo convencional de conciliação, não o exclui como forma de conciliação a medida que analisamos o instituto em sentido amplo, assim como também o propósito trazido ser totalmente convergente com este meio de solução de conflito. O próprio juízo considera o formato instituído

pela SCC como Conciliação processual a medida que incentiva à prática e cede espaço dentro de seu CENTRO DE CONCILIAÇÃO para o funcionamento da Sala.

Totalmente de acordo com a perspectiva trazida pelo NCPC que passa a tratar os “meios alternativos de resolução de disputas” como meio integrados¹, incentivando a prática desses institutos numa constante luta pela mudança na mentalidade do jurisdicionado brasileiro.

Num país onde a cultura é o litígio, a possibilidade de as partes negociarem entre si mesmo que num ambiente processual, ou seja, depois de estabelecida a lide, é um grande avanço. Pode-se arriscar afirmar que, para o autor, cogita-se que, havendo necessidade futura, o que o impediria de tentar resolver o problema com a própria parte adversária antes de ajuizar uma demanda? Se houve a possibilidade de resolver a pendenga diretamente com o “agressor do direito”, mesmo já instituído o processo, o que impediria o mesmo diálogo sem a necessidade de acionar o judiciário?

Conforme caput do artigo 190 do NCPC “versando o processo sobre direitos que admitem autocomposição, é lícito às partes plenamente capazes estipular mudanças no procedimento para ajustá-lo às especificidades da causa e convencionar sobre os seus ônus, poderes e faculdades, antes ou durante o processo.” Nesse sentido, Pedro Henrique Nogueira vem corroborar com a análise do dispositivo citado afirmando que “ao lado dos acordos de procedimento, o art 190 do CPC/2015 permite a celebração de convenções que tenham por objeto ônus, faculdades, poderes e deveres processuais, sem que desse ajuste, necessariamente, resulte qualquer mudança no procedimento (v.g. um pacto de redução de prazos processuais, ou um pacto prévio de não executar provisoriamente não interfere na estrutura do procedimento”. (NOGUEIRA, Pedro Henrique. 2016). Para o mesmo autor, “o CPC/2015 conferiu livre disponibilidade Às partes nesse aspecto, que podem dispor, conforme como lhes seja conveniente, das situações processuais de vantagem que lhes favoreçam, assim como disciplinar como serão cumpridos os respectivos deveres e como serão suportados os seus ônus no processo”. (NOGUEIRA, Pedro Henrique. 2016).

O artigo 166, §4º do NCPC/2015 positiva que “a mediação e a conciliação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais.”

Tudo isso seria possível porque, num modelo participativo, as partes enxergam-se como aliados. Para o autor, na possibilidade da parte ré, uma vez reconhecido o seu direito, tomar a iniciativa em resolver o problema sem a necessidade de o processo caminhar para uma sentença condenatória, uma vez que esta, em muitos casos, não tem o condão de pacificar o conflito. Para a CAIXA, na percepção e compromisso em resolver o problema do cliente conforme as diretrizes de uma empresa pública e cidadã, onde cada ação é um alerta dentro desta para captar focos de possíveis fontes de futuros litígios, agindo de forma preventiva.

Apesar de não haver uma pergunta prévia sobre a concordância ou não do autor em sentar-se apenas com a parte ré para negociar sobre seu direito e pôr fim ao litígio através de um possível acordo, quando a CAIXA convida a parte autora para juntos solucionar a lide, não estaria oportunizando ao cliente, inclusive, a dar uma resposta negativa, tendo o mesmo a opção de não querer transigir com a empresa? Não seria uma forma de exercer a participação processual nos moldes do novo CPC?

Segundo Julio Guilherme Muller, p. 153:

De fato são as partes que detém, ou deveriam deter, maior conhecimento a respeito de sua causa. São elas que podem reunir condições melhores de tempo (em audiência e principalmente fora dela) e de conhecimento de convencionar, juntamente com o juiz, a respeito das mudanças necessárias para ajustar e gerir o procedimento às especificidades da causa.

Segundo Antônio Carlos de Araújo Cintra, Ada Pellegrinni Grinover e Cândido Rangel Dinamarco (p. 32. Teoria Geral do Processo apud SILVA, p. 33): “A primeira característica dessas vertentes alternativas é a ruptura como formalismo processual. A desformalização é uma tendência, quando se trata de dar pronta solução aos litígios, constituindo fator de celeridade.”

Diante de todo o exposto, parece-nos estarmos diante de uma manifestação concreta de negociação entre as partes sobre como usar de suas faculdades dentro do processo para melhor dar fim e solucionar o conflito.

3.2. SISTEMÁTICA DE FUNCIONAMENTO

Quando da criação da SCC em meados de 2012, com o ajuizamento da demanda, o juízo concedia a Sala 15 dias de prazo para manifestação quanto à possibilidade ou não para a formalização de um acordo. Dentro do prazo, a Sala de Conciliação deveria dispor dos subsídios necessários para análise do caso concreto e, em caso de inequívoco direito do cliente ou identificação de falha na prestação de serviço da CAIXA, a parte autora era convidada a ir a SCC para se tentar uma conciliação. Em caso de frustrada a tentativa, a CAIXA era citada para apresentar contestação e o processo seguia seu curso.

Com o NCPC/2015, a sistemática de atuação foi modificada para melhor adequação da demanda à nova realidade processual. A citação acontece com o oferecimento da ação e, dentro do prazo de 30 dias, a CAIXA pode contestar ou oferecer proposta de acordo. Os processos são analisados e, se aptos para acordo, encaminhados à SCC para que se iniciem as tratativas visando finalizar o processo através do acordo entre as partes. Realizado o acordo, o Termo segue para homologação judicial e posterior cumprimento. Da mesma forma que antes, sendo frustrada a tentativa de conciliar, a CAIXA apresenta a contestação dentro do prazo estabelecido.

O sistema atual favorece a celeridade do processo, pois, muitas vezes, os processos direcionados à SCC eram inaptos para acordo ou por não haver procedência nas alegações autorais ou por falta de autorização normativa, fazendo-se passar um tempo que não contribuiria para a finalização precoce da ação. Hoje, somente os processos que são sinalizados como aptos para acordo são encaminhados para a Sala, canalizando todo o tempo para as demandas que efetivamente podem ser encerradas através da conciliação das partes envolvidas.

Alguns aspectos merecem destaque. Dentre eles podemos citar o funcionamento da SCC nas dependências da Justiça Federal, pois o que se verifica é que a parte autora sente-se mais confortável em negociar num ambiente “neutro” que não a remeta ao Banco, já que, se há litígio é porque, possivelmente, há desgaste do cliente. Essa segurança só aumenta quando o cliente tem o efetivo contato com a SCC, o que nos remete a outro fator de destaque. Como já citado, o modelo inovador que se diferencia do adotado no padrão para conciliação, CAIXA e parte autora dialogam sem a intervenção de um terceiro.

A adoção dessas medidas que tiveram como diretriz a dignidade da pessoa humana, princípio constitucional consagrado pelo art. 1º, inciso III, da Constituição Federal de 1988, e demais princípios processuais e constitucionais que regem a atuação da administração pública tem como principais objetivos a redução da litigiosidade, a fidelização do cliente, a redução dos custos operacionais administrativos, a melhoria da imagem institucional da CAIXA, a ampliação do percentual de demandas conciliáveis, a identificação das causas de inconformidade interna para fins de correção, a aceleração da prestação jurisdicional, a redução dos valores decorrentes de eventuais condenações, a melhoria da relação estabelecida com o Judiciário, agora pautada na transparência e na confiança, a interrupção das perspectivas de continuidade dos processos, uma vez homologados os acordos, o oferecimento de estímulo à adoção da conciliação extrajudicial como um instrumento eficaz de solução de conflitos e a dispensa de preposto na realização de inúmeras audiências de conciliação pela própria Justiça.

Podemos ainda salientar os benefícios para a própria Justiça e para o usuário, uma vez que se coroa a celeridade processual, aumentando credibilidade do juízo junto ao jurisdicionado, que sai com a certeza de que teve sua demanda apreciada em curto período de tempo e ainda, com o fim prematuro do processo, uma significativa economia quanto aos recursos despendidos para o prosseguimento do feito reduzindo assim os gastos dos cofres públicos.

É importante ressaltar que o trabalho da Sala de Conciliação não se esgota na tentativa de finalizar o processo com o fechamento de um acordo. Há um esforço contínuo para se identificar as principais demandas judiciais. Uma vez identificados esses pontos, abre-se a possibilidade de um trabalho interno junto às unidades da CAIXA de diversas áreas, pontuando os principais motivos que geram ações judiciais para que haja uma busca por soluções, impedindo assim, demandas futuras que versem sobre a mesma matéria.

4. APRESENTAÇÃO DE NÚMEROS

Como analisar se, de fato, o propósito da Sala de Conciliação está sendo atingido? Para responder perguntas como “o tempo de duração de um processo é menor quando passado pela SCC dando celeridade ao procedimento?” ou “as partes

conseguem dialogar comparando o número de sucessos para acordos firmados e o de tentativas frustradas para acordos?” Faz-se necessário adentrar numa análise quantitativa e qualitativa desses processos.

A análise partirá dos processos que tramitaram na 7ª Vara Federal do Rio Grande do Norte, no primeiro semestre de 2015, onde a CAIXA figurou como parte ré no litígio. O ano de 2015 foi escolhido por ter sido o último a funcionar na sistemática originalmente implantada quando a criação da Sala de Conciliação em 2012. Nesses anos, houve mudanças sutis para aperfeiçoamento do processo, sendo que, em 2015 essas alterações já estavam maturadas o suficiente para termos um panorama concreto e correto sobre os procedimentos adotados quando em se tratando do funcionamento da SCC. Até 2015, em regra, apenas os processos da 3ª e 7ª Varas Federais eram tratados pela SCC. Diante do grande número de processos que compõe esse universo, para viabilizar a análise, achamos por bem reduzir o campo de estudo para apenas uma das Varas, assim como também com relação ao período de ajuizamento dessas demandas. Apesar do volume de demandas, em quase 100% destas, os motivos que levam o autor a procurar a justiça são semelhantes e, em sua maioria, versam sobre relação de consumo, o que viabiliza retirar uma amostra para estudo de qualquer das Varas do Juizado, pois, não haveria alteração de resultados.

Antes de adentrar nos números, é importante mencionar que a triagem realizada pela Sala que classifica um processo como apto ou inapto para acordo é feita com base tanto em parâmetros processuais, ou seja, análise da procedência do pedido do autor, como na viabilidade normativa para propor acordo, o que quer dizer que para que haja proposta de acordo deve haver autorização expressa dos normativos permitindo que aquele tipo de demanda seja solucionado através de acordo judicial e que a CAIXA tenha dado causa ao problema do autor.

No primeiro semestre de 2015, na 7ª Vara Federal do RN, foram ajuizadas 324 (trezentos e vinte e cinco) demandas contra a Caixa Econômica Federal. Destas, 158 (cento e cinquenta e oito) foram encaminhadas para a Sala de Conciliação manifestar-se sobre uma possível proposta de acordo (gráfico 01). De todas as demandas encaminhadas à SCC, 86 (oitenta e seis) foram classificadas como aptas para acordo, 52 (cinquenta e dois) como inaptas e 20 (vinte) foram descritas como sem elementos para definir se aptas ou inaptas para proposta de acordo (gráfico 02).

Gráfico 01: TOTAL DE PROCESSOS 7ª VARA FEDERAL DO RN NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2015

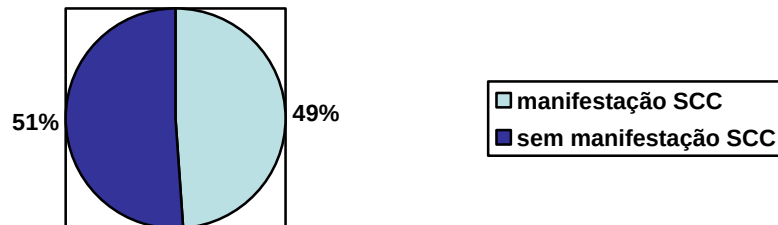
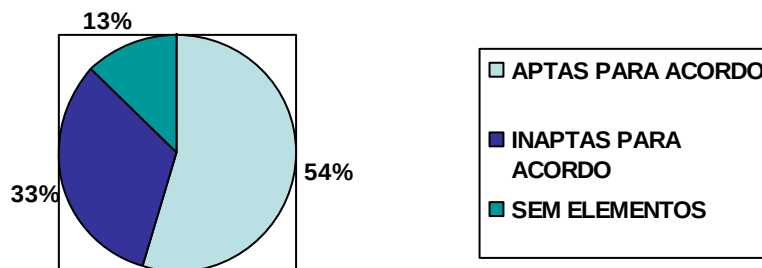


Gráfico 02: TRIAGEM DOS PROCESSOS EM QUE A SCC FOI DEMANDADA



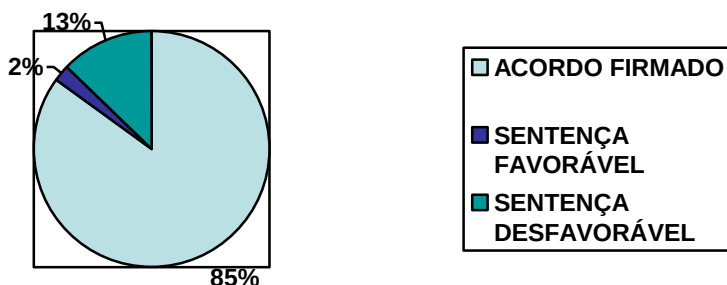
Partiremos para análise dos processos considerados como aptos para proposta de acordo. Nesses processos, uma vez acionada a SCC através da intimação do juízo ou do próprio corpo de advogados da CAIXA, a Sala entra em ação para fazer contato com a parte autora visando oferecer uma proposta de acordo que solucione a lide e ponha fim ao conflito. Algumas vezes, essa tentativa de acordo resta frustrada e o processo segue seu curso até a prolação da sentença.

Podemos observar que, na grande maioria dos casos, as sentenças são semelhantes às propostas elaboradas na Sala de Conciliação da CAIXA. O que denota que as propostas são feitas tomando-se como parâmetro as condenações que a empresa tem sofrido em demandas com objetos semelhantes, ou seja, as propostas são viáveis e vantajosas para ambas as partes, pois, se de um lado

proporciona ao autor receber da parte ré promessa de cumprimento de obrigação semelhante a que receberia em sede de sentença que julgasse procedente seu pedido, para a CAIXA se mostra salutar no momento em que, através de um acordo judicial, a empresa pode fidelizar seus clientes, antecipar o fim do litígio abreviando o tempo de tramitação do processo e, conseqüentemente, gerar economia para a própria empresa e para a justiça. Ademais, haveria um fortalecimento da imagem da Empresa frente ao cidadão e, em se tratando de uma Empresa Pública, toda a coletividade estaria sendo beneficiada.

Como já mencionado, dos 158 (cento e cinquenta e oito) processos que foram demandados para a SCC, 86 (oitenta e seis) foram considerados aptos para se propor acordo. Entretanto, em apenas 73 (setenta e três) processos foi obtido sucesso nas tratativas, ou seja, em 13 (treze) processos a tentativa de fechamento de acordo foi frustrada (gráfico 03).

Gráfico 03: PROCESSOS APTOS PARA ACORDO SCC

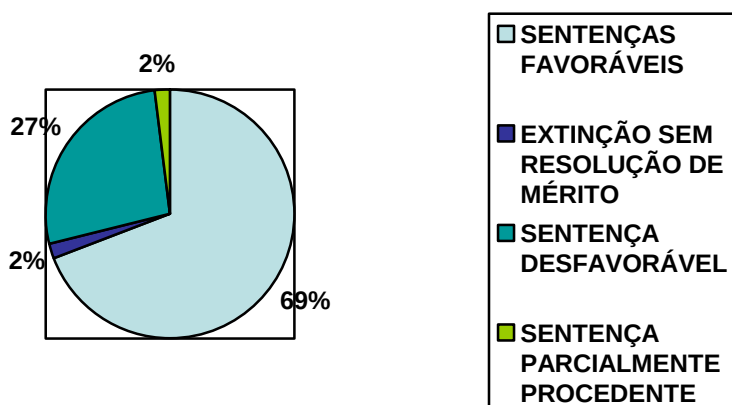


Os motivos pelos quais um autor não aceita fechar acordo com a CAIXA são diversos e passam desde pela pretensão em ver a empresa ser condenada em valor superior ao oferecido, como a insatisfação de transigir com a causadora de todo o dissabor que o levou a procurar o judiciário preferindo, deste modo, aguardar pela sentença judicial. Dos 13 (treze) processos onde foi infrutífera a tentativa de se chegar a uma proposta que pudesse ser aceita pela parte autora, 02 (dois) tiveram sentenças julgando improcedente o pedido do autor, em 04 (quatro) as sentenças condenatórias foram idênticas às propostas oferecidas pela SCC e as demais, as sentenças foram semelhantes às propostas rejeitadas pela parte autora.

Com relação ao tempo de tramitação desses processos, para os que foram objeto de acordo entre as partes, entre a data de ajuizamento e o fechamento do acordo há um intervalo médio de 01 (um) a 02 (dois) meses. Já para os processos em que o acordo não foi firmado, esse tempo sobe consideravelmente para de 03 (três) a 04 (quatro) meses. Referência especial aqui aos 02 (dois) processos onde foi oferecida ao autor uma oportunidade de solução através de um acordo e este não aceitou tendo seu pedido julgado improcedente pela justiça.

Dos 52 (cinquenta e dois) processos considerados como inaptos pela SCC, 36 (trinta e seis) foram julgados a favor da CAIXA, 01 (um) foi extinto sem resolução de mérito, 14 (catorze) tiveram sua pretensão reconhecida em juízo e 01 (um) teve seu pedido julgado parcialmente procedente (gráfico 04).

Gráfico 04: PROCESSOS INAPTOS PARA ACORDO SCC



Esses números foram de fundamental importância para determinar quais demandas estavam sendo encaminhadas à Sala pela justiça, pois, muitos processos direcionados para a SCC vistos como potenciais candidatos a receberem ofertas de acordo, eram considerados inaptos por esbarrarem em expressa vedação normativa. Outra contribuição foi no atual funcionamento da Sala. Quando antes o próprio juízo intimava a Sala para manifestar-se sobre a possibilidade de acordo no prazo de 15 dias antes da citação e, muitos desses processos não eram aptos para acordo, fazendo com que tempo fosse despendido para análise de processos que não poderiam ser solucionados com a atuação direta da Sala, agora, com o CPC/2015, a

CAIXA é citada para contestar e dentro do seu prazo de contestação, com a chegada e análise de subsídios internos, são encaminhadas à SCC apenas as demandas classificadas como aptas, otimizando o tempo de trabalho só para os processos que podem ser objeto de acordo judicial e excluindo os impossibilitados, seja por vedação normativa, seja por improcedência das alegações do autor.

Nos 20 (vinte) processos em que a Sala de Conciliação da CAIXA manifestou-se sobre a impossibilidade de formalizar uma proposta de acordo por não haver elementos suficientes para análise, 05 (cinco) foram julgados favoráveis à Empresa, 01 (um) foi extinto sem resolução de mérito, 13 tiveram a pretensão reconhecida pelo juízo e 01 (um) foi julgado parcialmente procedente. Nessas demandas, uma vez que houve proposta de acordo, o feito prossegue e a contestação é protocolizada dentro do prazo processual.

Notório que nos processos que houve atuação direta da Sala de Conciliação o tempo de tramitação da demanda caiu pela metade onde, nos processos aptos para acordo, a atuação da sala mostrou-se com mais de 80% de efetividade para solucionar o litígio diretamente com a parte autora contemplando o princípio da celeridade processual, da dignidade da pessoa humana, da simplicidade, da economia processual, da oralidade e da informalidade.

Como última análise, no ano de 2011 dentre 547 processos ajuizados na 7ª Vara Federal da Justiça Federal do Rio Grande contra a CAIXA, foram firmados apenas 20 acordos (gráfico 05) contra 73 no mesmo período do ano de 2015 como já exposto acima (gráfico 06). Em termos percentuais tem-se 3,65% em 2011 contra 22,53%.

Gráfico 05: PROCESSOS 7ª Vara Federal – 1º semestre de 2011

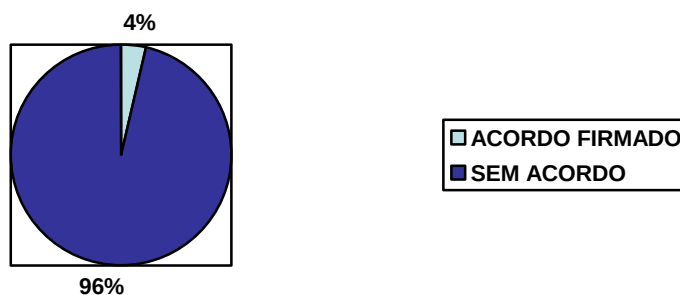
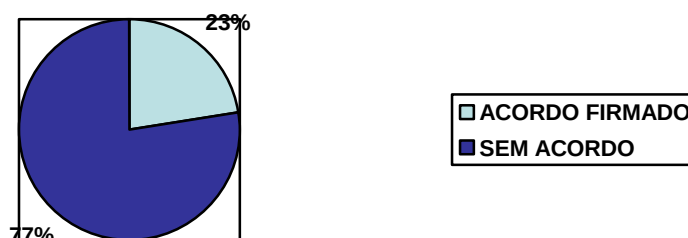


Gráfico 06: PROCESSOS 7ª Vara Federal – 1º semestre de 2015



É evidente o crescimento no número de processos que foram objetos de acordo se compararmos os anos de 2011 e 2015 no mesmo período, a saber, de 01 de janeiro a 30 de junho de cada ano. A implantação da Sala de Conciliação nas dependências da Justiça Federal do Rio Grande do Norte vem atingindo os objetivos a que se propôs quando da sua implementação e só vem aprimorando os procedimentos, sempre com foco nas diretrizes da Empresa e nos ensinamentos do Código de Processo Civil, visando a valorização da pessoa humana, o processo eficaz e desburocratizado e, como consequência, mais célere, com resultados que possam trazer benefícios tanto para as partes envolvidas como para a Justiça.

4 CONCLUSÃO

A grande quantidade de litígios é uma realidade do sistema jurisdicional brasileiro. Diante da sobrecarga dos tribunais, há uma crescente busca pelos meios alternativos de solução de conflitos. Dentre eles, a conciliação tem sido eleita como uma das principais formas de resolver problemas tanto no âmbito processual como extraprocessual.

A reformulação do Poder Judiciário trazida pela EC 45/04 e criação do CNJ foi de fundamental importância para a consolidação desses novos meios de solução de conflitos, onde o CNJ teve papel de fundamental importância com a elaboração do principal instrumento normativo sobre MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO - a Resolução n.º125 do CNJ (BRASIL, 2010). Esta Resolução vem pautando alterações no que diz respeito ao instituto da conciliação trazendo como diretriz a obrigação do poder judiciário em proporcionar as partes um ambiente favorável à conciliação, inclusive,

com a criação de centros direcionados para esse fim. A mudança de cultura dentro do judiciário acaba por causar, mesmo que em passos lentos, uma mudança na cultura do jurisdicionado que vem se abrindo a possibilidade de resolver suas demandas através da negociação com a parte ré do processo e, pouco a pouco, o litígio vem abrindo espaço para o acordo.

Dentro desse cenário, o NCPC/2015 só veio trazer força a uma mudança já sinalizada dentro do processo brasileiro contribuindo para que estes meios alternativos de resolução de conflitos arraiguem-se a este processo, de modo que, conciliar seja a primeira opção dentro de um processo democrático e participativo.

A Caixa Econômica Federal em consonância ao momento processual brasileiro, através de seu Jurídico Regional de Natal, o JURIR/NA, desenvolveu um projeto de instalação de uma sala que funcionaria nas dependências da Justiça Federal do Rio Grande do Norte com a finalidade de promover um diálogo direto entre as partes na busca por uma solução pacífica e antecipada do litígio. Para tanto, pautou-se em princípios como o da celeridade processual, da dignidade da pessoa humana e da razoável duração do processo.

Após analisamos dados concretos do desempenho da Sala de Conciliação da CAIXA frente aos processos onde teve participação direta, pudemos perceber que os objetivos pretendidos estão sendo alcançados, ou seja, há um aumento no percentual das demandas conciliáveis, houve aceleração na prestação jurisdicional a contar pelo tempo de tramitação dos processos que foram objeto de acordo pela intervenção da SCC, como consequência, há redução de custos operacionais administrativos tanto para a Justiça como para a CAIXA, identificação de inconformidades e problemas internos promovendo uma redução no número de litígios, simplificação dos procedimentos operacionais vinculados ao manejo dos processos, fidelização do cliente, dentre outros. Ademais, a Sala de Conciliação da CAIXA tem se mostrado como importante ferramenta tanto para a empresa como para o judiciário, pois, ao passo que o número de processos conciliáveis aumenta, diminuem na mesma proporção os que seguem para a apreciação do mérito pelo magistrado.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Maria Fernanda Rodrigues Ventura. MORAIS, Dulce Teresinha Barros Mendes de. A CONCILIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO SOCIAL.
- BONAVIDES, P. Curso de Direito Constitucional. 17^a ed. São Paulo: Malheiros, 2006.
- BRASIL. Código de Processo Civil. Lei 13.105 de 16 de março de 2015. DF, Brasília.
- BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.
- DIDIER JR., Fredie. *Curso de Direito Processual Civil I – Teoria Geral do Processo e Processo de Conhecimento*. v 1., 17^a edição, Ed. Podivm, 2015.
- DIDIER, Fredie Jr, PEIXOTO, Ravi Medeiros. Novo Código de Processo Civil de 2015 - Comparativo com o Código de 1973. 1^a ed. Ed. Juspodium, 2015
- Manual do Conciliador (2004, p. 20) In: LINHARES, José Ronaldo. A conciliação judicial levada a sério. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XV, n. 101, jun 2012. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11813&revista_caderno=21>.
- MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. **Curso de Processo Civil: processo de conhecimento**. volume 2. 6. ed. ver., atual. e ampl. da obra Manual do processo de conhecimento. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.
- MARINONI, Luiz Guilherme. *Manual do Processo de Conhecimento*. 5^a Edição revista, atualizada e compilada.
- MEGUER, Maria de Fatima Batista. COSTA, Andrea Abrahão. Arbitragem, conciliação e mediação: meios adequados de remoção de obstáculos à pacificação social? Disponível em: http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12367&revista_caderno=21.

OLIVEIRA JR., Evaldo Rosario de. [Conciliação, mediação e arbitragem: vias alternativas para solução de controvérsias](#). **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, [ano 16](#), [n. 3069](#), [26 nov. 2011](#). Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/20517>>.

SILVA, Érica Barbosa e. Conciliação Judicial. Volume 3. Coleção MASC. Gazeta Jurídica. 2013