



AValiação DO Cenário DE Satisfação DOS Usuários NOS CONFLITOS TRAZIDOS AOS Mecanismos DE Tratamento

Victor Saldanha Priebe¹
Helena Schwantes²

O tema que esta pesquisa se propõe é verificar o cenário de satisfação dos usuários nos conflitos levados aos mecanismos de tratamento adequados (conciliação e mediação). Frente a isto, o problema de pesquisa se põe a questionar se há algum tipo de sistema de avaliação da satisfação dos usuários dos serviços autocompositivos prestados pelo Poder Judiciário brasileiro? Como hipótese se verifica uma debilidade severa no que tange a tais verificações em âmbito qualitativo, pois o Conselho Nacional de Justiça centra-se muito em tais verificações em termos quantitativos. Logo, o objetivo que se busca alcançar é a demonstração do contexto avaliativo que poderia trazer luz aos níveis de satisfação dos usuários dos mecanismos de tratamento adequado dos conflitos. Para examinar a proposta, optou-se por utilizar métodos de pesquisa histórica, comparativa e bibliográfica.

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

¹Doutorando e Mestre em Direito pelo Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC. Especialista em Direito Processual Civil pela Escola Paulista de Direito – EPD. Integrante do “Grupo de Pesquisas Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos”, vinculado ao CNPq. Bolsista CAPES Modalidade II. Mediador e Professor na Faculdade Antonio Meneghetti (AMF). E-mail: victor.priebe@hotmail.com

²Mestranda em Direito pelo Programa de Pós-Graduação da Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC, com bolsa PROSUC-CAPES, modalidade I, na linha de pesquisa Políticas Públicas de Inclusão Social. Integrante do Grupo de Pesquisas “Políticas públicas no tratamento dos conflitos”, certificado ao CNPq, Mediadora voluntária. E-mail: helena.schwantes@hotmail.com



Deste modo, buscando observar em que medida nestes novos casos conflituos seria possível a adoção dos meios alternativos de resolução de litígios, especificamente conciliação e mediação, constatou-se que dentre os cinco assuntos mais demandados, preliminarmente³, há uma aderência positiva entre suas matérias e o as limitações que a Lei da Mediação impõe que sejam observadas no desenvolvimento dos procedimentos, anteriormente mencionado.

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

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

No entanto, a representatividade do volume deste dado não possui repercussão se observado em comparação ao índice de conciliação geral⁴

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

⁴ O Conselho Nacional de Justiça compila os dados dos mecanismos de conciliação e mediação em somente um indexador, o qual denomina de "Índice de conciliação". (CNJ, 2021)



apresentado no ano de 2020. A este último o relatório Justiça em Números identificou um percentual de 8,9% de sentenças homologatórias de acordo para o segmento da Justiça Estadual, no qual são levados em consideração todos os percentuais dos Tribunais estaduais. (CNJ, 2021, p. 195)

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

Ante a este contexto avaliativo quantitativo observa-se um baixo sucesso nas ações de incentivo do CNJ para que a autocomposição seja mais utilizada pelo usuário final dos serviços prestação jurisdicional. Este insucesso fica plenamente visível quando analisada a série histórica do índice de conciliação⁵ divulgado por este órgão. Neste comparativo anual obteve-se a informação de que, na totalidade no Poder Judiciário, para o ano de 2015 o percentual de conciliações/mediações ficou em 11,1%, em 2016, 13,6%, no ano de 2017, 13,5%, já para 2018, 12,7%, em 2019, 12,5%, e ao fim, para 2020 foi constatado um percentual de 9,9%. (CNJ, 2021, p. 192)

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

⁵ Há que se considerar que este índice tem seu início no ano de 2015 em vista a previsão da realização da audiência de mediação/conciliação estabelecida pelo Código de Processo Civil de 2015 que entrou em vigor no ano de 2016.



Neste passo, surgem os primeiros indicativos externos⁶ do cenário de satisfação dos usuários que utilizam a máquina judiciária para resolver/tratar os seus conflitos. Frente a imprecisão destes dados que levam em consideração o quantitativo geral anual obtido no pelo CNJ no relatório Justiça em Números sem que sejam ouvidos diretamente os conflitantes, faz-se necessário uma análise mais detida a qual leve em consideração o posicionamento direto destes atores.

Com vistas a instrumentalizar esta verificação foi procedida uma busca junto aos repositórios institucionais dos Tribunais estaduais de grande porte⁷, quais sejam, Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), Rio de Janeiro (TJRJ), Minas Gerais (TJMG), Paraná (TJPR) e Rio Grande do Sul (TJRS), com a intenção de obter dados de satisfação do serviço informados diretamente por seus usuários. Tal procedimento foi adotado frente ao fato de que o Conselho Nacional de Justiça somente no ano de 2022 se dispôs a estruturar e coletar dados com a intenção de subsidiar o que denominou de Pesquisa sobre a Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro (CNJ, 2022), sendo que tais dados ainda não foram objeto de publicação pelo órgão administrador do Poder Judiciário nacional.

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

⁶ Entende-se que este indicativo de satisfação é externo pois não houve nenhum tipo de manifestação direta por parte daqueles que utilizaram o serviço público em questão.

⁷ O CNJ considera que em vista da "extensão continental do território brasileiro, é necessário estabelecer parâmetros metodológicos que permitam uma comparação equânime entre os diversos tribunais brasileiros. A realidade social, demográfica e as singularidades regionais podem impactar o porte de cada unidade judiciária. Desse modo, para permitir a obtenção de informações comparativas, faz-se necessário a criação de um índice que leve em consideração variáveis referentes à atividade administrativa e financeira do tribunal" (CNJ, 2021, p. 42)



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

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

Frente a estes dados apresentados, mesmo que com um lastro não tão expressivo de entrevistados é possível constatar uma inclinação que aponta para um sentido de que os meios possuem a qualidade que os conflitantes buscam dos procedimentos autocompositivos, uma vez que, seus percentuais de positivos se mostram significativos ao número total de entrevistados.

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

PALAVRAS-CHAVE: Avaliação; Cenário; Conflito; Mecanismos de tratamento; Satisfação.

REFERÊNCIAS

C.N.J. Conselho Nacional de Justiça. *Relatório Justiça em Números 2021*. (2021) Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>>. Acesso em: 23 out. 2022.



C.N.J. Conselho Nacional de Justiça. *Pesquisa sobre a Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro*. (2022) Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/pesquisa-sobre-percepcao-e-avaliacao-do-poder-judiciario-brasileiro/>>. Acesso em: 23 out. 2022.

TJMG. Tribunal de Justiça do Estado das Minas Gerais. *Total Avaliação de Satisfação 2021*. Disponível em: <<https://novoportal-hml-1.tjmg.jus.br/portal-tjmg/acoes-e-programas/conciliacao-mediacao-e-cidadania.htm#>>. Acesso em: 23 out. 2022.