

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS: A EFICIÊNCIA DO CJUS PRÉ PROCESSUAL DA COMARCA DE MACEIÓ

SETTLEMENT OF DISPUTES: THE EFFICIENCY OF THE PRE-PROCESSING OF THE MACEIÓ REGION

Camylla Soraya Angelino Oliveira¹

Paulo Ricardo Silva Lima²

RESUMO: A crise do Poder Judiciário atinente à solução do grande número de litígios e a busca pela flexibilidade no acesso à justiça, economia e celeridade processual impulsionaram a criação da resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça e do Código de Processo Civil (lei 13.105/2015). Destarte, o presente trabalho busca explicar brevemente os estatutos supramencionados e, sobretudo analisar a atuação e eficiência do setor Pré-processual do Centro Judiciário de Solução de Conflitos (CJUS) da comarca de Maceió-AL, tendo em vista o levantamento de informações obtidas com servidores e sítios eletrônicos genuínos.

PALAVRA-CHAVES: Eficiência. Meios alternativos. CJUS pré-processuais.

ABSTRACT: The crisis of the Judiciary to solve the large number of litigation and the search for flexibility in access to justice, economy and speed of procedure led to the creation of Resolution 125 of the National Council of Justice and the Code of Civil Procedure (Law 13,105 / 2015). Therefore, the present work seeks to briefly explain the afore mentioned statutes and, above all, to analyze the performance and efficiency of the Pre-procedural sector of the Judicial Center for Conflict Resolution (CJUS) in the Maceió-AL region, with a view to collecting information servers and websites.

KEY-WORDS: Efficiency. Alternative means. CJUS procedures.

INTRODUÇÃO

O homem é um ser social por natureza, desde os primórdios buscou viver em sociedade para sobreviver. Todavia, é válido ressaltar que cada indivíduo tem características e personalidades distintas, e é a partir dessas peculiaridades que surge o conflito de interesses. Para o psicólogo Lawrence Pervin³ a personalidade é o conjunto das propriedades estruturais e dinâmicas de um indivíduo ou indivíduos, especificamente no que se reflete em respostas

¹ Graduanda em Direito pela UFAL

² Pós-graduando em Gestão Pública da Qualidade na Administração Pública - UNEAL

³ PERVIN, L. A. **Personalidade:** Teoria, avaliação e pesquisa. ED. EPU, p. 04.

características a determinadas situações. Isto é, a personalidade é uma característica que difere um indivíduo do⁴s demais. Pessoas motivadas por seus ideais estarão sempre em confronto a fim de satisfazer seus desejos. Partindo da idéia do estado natural de Hobbes⁵, o homem podia todas as coisas e utilizaria todos os recursos possíveis para atingir seu objetivo, o que muitas vezes ocorria através de meios violentos.

Diante da realidade violenta e sem regras sociais, o direito surge como ciência social para regular a vida em sociedade. A partir do século XX o direito aumenta sua força como forma de resolução de conflitos sociais através de aplicação da norma ao caso concreto⁶, o homem foi obrigado a deixar de resolver os conflitos por conta própria e acionar o Estado para intervir e findar com as mais variadas contendas. No Brasil, qualquer cidadão pode requerer um possível direito junto ao poder judiciário através do devido processo legal representado por um advogado ou defensor público. À medida que a sociedade cresce a procura pelo poder judiciário aumenta.

Perante essa procura pela justiça, um dos maiores problemas enfrentados pelo sistema judiciário brasileiro está na morosidade processual. Segundo informações do Conselho Nacional de Justiça, a celeridade no andamento dos processos que são recebidos não é alcançada e isto implica diretamente no que tange o razoável encerramento das ações. O próprio judiciário encontra dificuldades em resolver os conflitos da sociedade, gerando o efeito “bola de neve”.

Nessa senda, na busca por meios mais céleres para conclusão processual, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) por meio da resolução nº 125 de 2010, intimou os tribunais a criarem os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejuscs), onde sua atuação estivesse concentrada na realização das sessões de conciliação e mediação.

Art. 8º Os tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejuscs), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão.

Os centros judiciários além de terem a função de estimular a resolução de conflitos por meios autocompositivos, esses também atuam para sanar as mais variadas dúvidas da

⁵ MALMESBURY, Thomas Hobbe. **Leviatã**. *Online*. Disponível em: http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/marcos/hdh_thomas_hobbes_leviatan.pdf.

⁶ HASSAN, E. **Evolução histórica**: direito visa resolver conflitos sociais. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2012-mai-23/eduardo-hassan-direito-visa-resolver-conflitos-sociais.>>.

população. Os atendimentos e sessões com conciliadores e mediadores são gratuitos. Segundo o artigo 10 da resolução nº 125/10 em cada CJUS obrigatoriamente deverá existir um setor de conflitos pré-processual. O CJUS pré-processual tem a incumbência de orientar contendas antes de ingressarem em Juízo, evitando assim o litígio, havendo acordo entre as partes o juiz homologa a transação.

Logo, procuramos durante a pesquisa identificar se há eficiência do CJUS pré-processual da comarca da cidade de Maceió-AL. É válido ressaltar que “a eficiência é uma relação entre custos e benefícios, ou seja, uma relação entre os recursos aplicados e o produto final obtido: é a razão entre o esforço e o resultado, entre a despesa e a receita, entre o custo e o benefício resultante.”⁷

Seguidamente, os objetivos do trabalho são: analisar a importância de um CJUS para a sociedade; verificar a deficiência ou eficiência do CJUS pré-processual da comarca de Maceió; relatar a importância dos meios autocompositivos; identificar as vantagens da aplicação dos meios autocompositivos na fase pré-processual.

Para tanto, optou-se como base pelo método indutivo, com pesquisa essencialmente bibliográfica, concernente à abordagem fora à quantitativa, por fim desenvolveu-se, ainda, uma pesquisa de campo.

1 DOS CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

O Estado é incumbido da tutela jurisdicional que objetiva à resolução dos conflitos apresentado pelas partes, em que pode aplicar um direito conforme o binômio necessidade e adequação ao caso concreto. A cultura processual brasileira esteia-se quase que integralmente na litigiosidade e, conseqüentemente inúmeras vezes, as partes não saem satisfeitas com a decisão do órgão julgador, acarretando mora na solução da contenda e assoberbando a máquina judiciária de processos.⁸

Todavia, sabe-se que a jurisdição “é uma das funções do Estado, mediante a qual este se substitui aos titulares dos interesses em conflito para, imparcialmente, buscar a pacificação do conflito que os envolve, com justiça.”⁹

⁷ CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

⁸ TOALDO, Adriane Medianeira. A cultura do litígio x a cultura da mediação. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XIV, n. 95, dez. 2011.

⁹ CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria geral do processo**. 26. ed. São Paulo: Malheiros, 2010.

Destarte, “a efetividade da pacificação social às funções do Estado, mediante a qual este se substitui aos titulares dos interesses em conflito para, imparcialmente, buscar a pacificação do conflito que os envolve, com justiça¹⁰

Deste modo, ressalta-se que a eficiência cultura de paz ao jurisdicionado dentro do Poder Judiciário precisa do emprego de critérios justos e éticos de exercício jurisdicional. Cabe frisar, que se faz primordial o engajamento e participação ativa da população no enfrentamento da contenda, de maneira a corroborar com veemência o caráter democrático do inovador prisma jurisdicional. Nesse entendimento,

É do senso comum que uma das finalidades do Poder Judiciário é a pacificação social, portanto, incumbe-lhe utilizar mecanismos e técnicas que aproximem o cidadão da verdadeira Justiça. E, muitas vezes, a verdadeira justiça só será alcançada se aquela demanda for solucionada mediante conciliação, porque nessa forma de resolução de conflito há efetiva e real possibilidade de se resolver todas as “lides” que porventura possam existir. A busca da paz é a razão de existência do Poder Judiciário. E, não menos certo que o Judiciário não deve ser o lugar somente onde as causas começam, mas também onde elas terminam, em outras palavras: que o processo seja de resultados.¹¹

Sob outro prisma assentou ainda a doutrina:

O princípio de acesso à justiça, inscrito no n. XXXV do art. 5.º da Constituição Federal, não assegura apenas acesso formal aos órgãos judiciários, e sim um acesso qualificado que propicie aos indivíduos o acesso à ordem jurídica justa, no sentido de que cabe a todos que tenham qualquer problema jurídico, não necessariamente um conflito de interesses, uma atenção por parte do Poder Público, em especial do Poder Judiciário. Assim, cabe ao Judiciário não somente organizar os serviços que são prestados por meio de processos judiciais, como também aqueles que socorram os cidadãos de modo mais abrangente, de solução por vezes de simples problemas jurídicos, como a obtenção de documentos essenciais para o exercício da cidadania, e até mesmo de simples palavras de orientação jurídica. Mas é, certamente, na solução dos conflitos de interesses que reside a sua função primordial, e para desempenhá-la cabe-lhe organizar não apenas os serviços processuais como também, e com grande ênfase, os serviços de solução dos conflitos pelos mecanismos alternativos à solução adjudicada por meio de sentença, em especial dos meios consensuais, isto é, da mediação e da conciliação.¹²

Os meios alternativos pré-processuais de resolução de conflitos foram implantados com o advento da Resolução n.º 125 e pelo CPC/2015, gerando flexibilidade ao acesso à justiça e aporte a atuação dos órgãos que compõem o Poder Judiciário.

¹⁰ Idem.

¹¹ SENA, Adriana Goulart de. Formas de resolução de conflitos e acesso à Justiça. **Revista Tribunal Regional do Trabalho 3.ª Região**, Belo Horizonte, v. 46, n. 76, p. 93-114, 2007.

¹² WATANABE, Kazuo. **Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesse**.

1.1 DA RESOLUÇÃO N.º 125, DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

A política pública de solução negociada pré-processual de conflitos através de técnicas autocompositiva assurgiu no Brasil em 29 de novembro de 2010 e foi editada pelo Conselho Nacional de Justiça por meio da Resolução n.º 125. Vejamos as essenciais regulamentações, conforme entendimento do mestre Didier Júnior¹³:

Esta Resolução, por exemplo: a) institui a Política Pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses (art. 1.º); b) define o papel do Conselho Nacional de Justiça com o organizador desta política pública no âmbito do Poder Judiciário (art. 4.º); c) impõe a criação, pelos tribunais, dos centros de solução de conflitos e cidadania (art. 7.º); d) regulamenta a atuação do mediador e do conciliador (art. 12), inclusive criando o seu Código de Ética (anexo da Resolução); e) imputa aos tribunais o dever de criar, manter e dar publicidade ao banco de estatísticas de seus centros de solução de conflitos e cidadania (art. 13); f) define o currículo mínimo para o curso de capacitação dos mediadores e conciliadores.

Em igual seara, o “Guia de Conciliação e Mediação”¹⁴ apregoa:

Pode-se afirmar que o Conselho Nacional de Justiça tem envidado esforços para mudar a forma com que o Poder Judiciário se apresenta. Não apenas de forma mais ágil e como solucionador de conflitos, mas principalmente como um centro de soluções efetivas do ponto de vista do jurisdicionado. Em suma, busca-se mudar o “rosto” do Poder Judiciário.

Acrescenta-se ainda que, consoante a Resolução 125, o CNJ firmou o compromisso de prestar auxílio aos Tribunais na organização dos serviços essenciais à concretização das políticas públicas negociais, organizando programas com o fito de promover ações de fomento à autocomposição de litígios e à pacificação social através da conciliação e da mediação.

1.2 DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO À LUZ DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL

¹³ DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil**: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 17. ed. Salvador: JusPodivm, 2015.

¹⁴ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Guia de conciliação e mediação judicial**: orientação para instalação de CEJUSC. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2015.

O Código de Processo Civil de 2015¹⁵ trouxe o fortalecimento e incentivo a prática dos meios alternativos de resolução de conflitos, quais sejam: mediação, conciliação e arbitragem.

Art. 3º

Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Inovou também o CPC ao instituir os mediadores e conciliadores como auxiliares da justiça (art. 149), sujeitando-os também as circunstâncias de suspeição e impedimento (art. 148, II). Salienta-se que dentre as assertivas mais importantes do CPC/2015 pertinente a matéria, está o advento da audiência de mediação ou conciliação como ato inicial do procedimento comum ordinário.

A audiência é de conciliação ou mediação, pois vai depender do tipo de técnica que será aplicada – e o tipo de técnica depende do tipo de conflito. De acordo com o §§ 2.º e 3.º do art. 165 do CPC, será de conciliação “nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes”; será de mediação, “nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes.”¹⁶

Conforme o artigo 334 do CPC/2015¹⁷, o réu será citado para comparecer à audiência de conciliação ou mediação e, somente com o encerramento do ato e não tendo havido acordo, terá início o prazo para apresentação da resposta. A audiência somente poderá ser dispensada pelo juiz nos casos elencados a seguir:

Art. 334

§ 4º A audiência não será realizada:

I - se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual;

II - quando não se admitir a autocomposição.

Não se pode confundir “não admitir autocomposição”, situação que autoriza a dispensa da audiência, com ser “indisponível o direito litigioso”. Em muitos casos, o direito litigioso é indisponível, mas é possível haver autocomposição. Em ação de alimentos, é possível haver reconhecimento da procedência do pedido pelo réu e acordo quanto ao valor e forma de

¹⁵ BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

¹⁶ DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil**: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. v. 1. 17. ed. Salvador: Juspodivm, 2015.

¹⁷ BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

pagamento; em processos coletivos, em que o direito litioso também é indisponível, é possível celebrar compromisso de ajustamento de conduta (art. 5º, §5º, Lei nº. 7.347/1985)¹⁸

Por fim, frisa-se que o encaminhamento ao CJUS pré-processual visa a resolução pacífica entre as partes disseminando assim uma cultura de paz.

2 CJUS PRÉ-PROCESSUAL DE MACEIÓ

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania foi implantado no estado de Alagoas a partir da resolução nº 04, de 13 de março de 2012¹⁹ com a missão de dar celeridade nos processos judiciais através de meios autocompositivos. O CJUS faz atendimentos em três segmentos, são eles: solução de conflitos pré-processual, conflitos processuais e atendimento e orientação a comunidade. O CJUS conta com um corpo de servidores públicos nos cargos de conciliadores, mediadores, psicólogos e assistentes sociais.

No que tange o setor pré-processual:

Art. 16 O setor pré-processual poderá recepcionar casos que versem sobre direitos disponíveis em matéria cível, de família, de sucessões, previdenciária e da competência dos Juizados Especiais Cíveis e Fazendários, que serão encaminhados, por meio de servidor devidamente treinado, para a conciliação, a mediação ou outro método de solução consensual de conflitos disponível.

Diferente do setor processual, os próprios litigantes procuram o CJUS pré-processual para findar com suas contendas de forma simplificada, sem todo o procedimento burocrático de um processo tradicional. O funcionamento desse setor possibilita uma redução de processos judiciais, trazendo benefícios tanto para as partes (redução de gastos, tempo, estresse e desgastes emocionais) quanto para o poder judiciário.

Em Maceió, o CJUS pré-processual é sediado no segundo andar do Fórum Desembargador Jairon Maia Fernandes, localizado na Avenida Juca Sampaio, no bairro do Barro Duro. Além de prestar atendimento nas dependências do fórum, o setor pré-processual juntamente com o CJUS vem realizando inúmeros mutirões na capital alagoana, visando dar maior assistência a comunidade.

¹⁸ DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil**: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. v. 1. 17. ed. Salvador: Juspodivm, 2015.

¹⁹ BRASIL, Resolução nº 04, de 13 de março de 2012. Disponível em: <<http://www.tjal.jus.br/resolucoes/04-2012%20dje%20de%2015.03.2012.pdf>>. Acesso em 02 de abr. 2018.

Quando a parte está interessada na conciliação ou mediação, esta deve se dirigir ao setor pré-processual munida de documentos pessoais e referentes ao processo, e narrar suas solicitações, em seguida é agendada a audiência. As partes envolvidas são notificadas por telefone ou carta para comparecer ao núcleo.

Em 2017, o setor realizou o primeiro curso de capacitação com líderes comunitários, o objetivo do programa foi levar informações quanto os meios autocompositivos de solução de conflitos e técnicas de mediação. A ideia foi que os líderes absorvessem os conhecimentos e técnicas e que pudessem aplicar nos conflitos da comunidade sem a intervenção do judiciário.

2.1 ATUAÇÃO DO CJUS PRÉ-PROCESSUAL DE 2012 A 2017

O CJUS pré-processual atua na solução de conflitos em processos cíveis, previdenciários e de família. Em 2012, ano de criação do núcleo, foram demandados mais de 230 processos²⁰. Esse número representa a representatividade e comprometimento do setor em resolver conflitos de forma que as partes possam sair satisfeitas com os acordos propostos por elas a fim de dar cabo o conflito.

Ao analisar o número de atendimentos realizados no fórum do barro duro de 2013 a 2017 é possível observar a dimensão da importância do CJUS pré-processual.

Demandas do CJUS Pré-Processual 2013 a 2017:

ANO ASSUNTO	2013	2014	2015	2016	2017
Alimentos	192.85	180.6	123	159	166
Divórcio/União Estável	110.2	174.15	180	280	378
Solicitação De Documentos	110.2	96.75	51	56	75
Guarda/Visitas	55.1	51.6	48	46	30
Cobrança de Valores	-	-	51	63	69
Orientação Jurídica	-	77.4	471	492	575
Exoneração de Alimentos	-	-	36	33	35

²⁰ Tribunal de Justiça de Alagoas. Setor pré-processual do CJUS amplia conciliação de litígios. Disponível em: <<http://www.tjal.jus.br/comunicacao2.php?pag=verNoticia¬=5995>>;

Outros	82.65	64.5	67	49	40
Total	551	645	1.027	1.178	1.368

Fonte: Tribunal de Justiça de Alagoas

No tocante aos dados supracitados, é notório examinar o crescimento de atendimentos de um ano para o outro. Diante desses números é possível afirmar que o CJUSC é um órgão que alcança sua missão em prestar atendimento e assistência para a população com eficiência, possibilitando assim um desafogamento de demandas que poderiam ser ajuizadas, em outras palavras é um avanço para desjudicialização, conseqüentemente um passo a mais contra a cultura contenciosa tão enraizada em Alagoas e no Brasil.

Audiências CJUSC Pré-Processual 2016 a 2017:

ANO ASSUNTO	2016	2017	2018
Audiências marcadas	720	560	529
Audiências de Conc. Realizadas	663	525	371
Homologatória de Acordo em Audiência	-	-	221
Audiências Redesignadas	120	86	62
Audiências com Acordo	410	444	94
Audiências sem Acordo	154	56	31
Desistência das partes	26	43	50
Sentença homologatória – Petição das partes	33	-	93
Sentença homologatória (Acordo)	-	131	-

Fonte: Tribunal de justiça de Alagoas

Em 2016 o número de audiências de conciliação realizadas foi 663, desse total, 410 finalizaram com acordo entre as partes envolvidas. Já em 2017, ocorreram 525 audiências,

havendo acordo em 444. Até o mês de julho de 2018 o CJUSC pré-processual realizou 371 audiências, onde foram homologadas com acordo 221.

Em julho de 2015 foram realizadas 27 conciliações²¹ positivas, de acordo com o juiz de direito Geneir Marques de Carvalho Filho, boa parte dos conflitos da fase pré-processual que são resolvidos na audiência de conciliação, são relacionados a divórcio, regulamentação de guarda e visita, e pagamento de pensão alimentícia.

O setor pré-processual tem evitado durante sua existência um número elevado de ajuizamento de ações. Segundo informações obtidas do sítio eletrônico do Tribunal de Justiça de Alagoas, o setor anualmente promove 500 conciliações²² com êxito. Das conciliações que ocorrem, 70% (setenta por cento) acabam em acordo das partes.

O funcionamento do núcleo pré-processual conta com um juiz, estagiários do curso de direito e conciliadores e mediadores, esses aprovados em concurso público são submetidos a um curso de capacitação promovido pela Escola Superior da Magistratura (Esmal).

CONCLUSÃO

Este trabalho, com o objetivo de demonstrar mudanças de paradigma quanto ao Ordenamento Jurídico, em loco a Comarca de Maceió, pontua a eficácia e os benefícios atingidos pelo Poder Judiciário e pelas partes com o advento dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos (CJUS).

Em decorrência da atual conjuntura jurídica do Brasil, fomenta-se a solução por autocomposição, que instrui políticas públicas de resolução de conflitos tanto no Judiciário quanto no Legislativo e no Executivo. A criação do CJUS, através da Resolução nº 125 do CNJ simboliza um marco na trajetória evolutiva do Acesso à Justiça.

A mediação e a conciliação estimulam uma resolução pacífica dos conflitos e fomenta uma cultura de paz, pois ambas possuem o condão de harmonizar os interesses opostos, de maneira que as partes encontrem a solução com o mínimo de interposição de terceiros no caso, assim firmam um acordo de vontades, mesmo que não se tenha dado início a um processo judicial. Pois bem, insere-se, por oportuno, que o fito dos meios alternativos de solução de conflitos não é tão somente desafogar o Judiciário ou mesmo provocar uma aceleração dos processos, todavia a construção de uma decisão jurídica pelas partes.

²¹ Tribunal de Justiça de Alagoas. CJUS da Casa de Direitos de Maceió tem resultados positivos em julho. Disponível em: <http://www.tjal.jus.br/comunicacao2.php?pag=verNoticia¬=9031>;

²² Tribunal de Justiça de Alagoas. CJUS Pré-Processual evita o ajuizamento de 500 ações por ano em Alagoas. Disponível em: <http://www.tjal.jus.br/comunicacao2.php?pag=verNoticia¬=10470>;

Assevera-se pela análise estatística da pesquisa de campo que a implantação do CJUS pré-processual refletiu positivamente na opinião dos servidores e usuários sobre o Judiciário. Por conseguinte, os números constatarem que para as partes, a viabilidade de conjuntamente entrarem em acordo e por fim a uma demanda é aceita prontamente, uma vez que permite que se estabeleçam as condições e resultados satisfatórios e igualitários para todas as partes, além de terem os vínculos afetivos, por vezes, restaurados.

Infere-se dos dados um impacto promitente suscitado pelas atividades desenvolvidas no CJUS pré-processual em Maceió-AL, constatação disso é o contentamento explicitado pelos usuários, que buscam os meios alternativos visando celeridade, economicidade e satisfação mútua com o resultado.

REFERÊNCIAS

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BRASIL. Resolução Nº 04, De 13 De Março De 2012. Disponível em: <<http://www.tjal.jus.br/resolucoes/04-2012%20dje%20de%2015.03.2012.pdf>>. Acesso em: 02 de abr. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Manual de mediação judicial**. Brasília: Ministério da Justiça, 2012.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n.º 125, de 29 novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Conselho Nacional de Justiça**, Brasília. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em 15 abr. 2018.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

BRASIL. Lei 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Guia de conciliação e mediação judicial: orientação para instalação de CEJUSC**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2015.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Safe, 1988.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier 2004.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria geral do processo**. 26. ed. São Paulo: Malheiros, 2010.

DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. 17. ed. Salvador: Juspodivm, 2015.

ERVIN, L. A. **Personalidade: Teoria, avaliação e pesquisa**. ED. EPU, São Paulo, 1978.

MALMESBURY, Thomas Hobbes. **Leviatã**. Disponível em: <http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/marcos/hdh_thomas_hobbes_leviatan.pdf>. Acesso em 01 abr. 2018.

HASSAN, E. **Evolução histórica: Direito visa resolver conflitos sociais**. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2012-mai-23/eduardo-hassan-direito-visa-resolverconflitossociais>>. Acesso em 28 mar. 2018.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas**. Rio Grande do Sul: Edunisc, 2012.

TOALDO, Adriane Medianeira. A cultura do litígio x a cultura da mediação. **Âmbito Jurídico**. Rio Grande, XIV, n. 95, dez. 2011.

SENA, Adriana Goulart de. Formas de resolução de conflitos e acesso à Justiça. **Revista Tribunal Regional do Trabalho 3ª Região**, Belo Horizonte, v. 46, n. 76, p. 93-114, 2007.

TRENTIN, Fernanda. Métodos alternativos de resolução de conflito: um enfoque pluralista do direito. **Revista Âmbito Jurídico**. Rio Grande, XV, n. 98, mar. 2012. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11252&revista_caderno=24>. Acesso em: 15 abr. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Alagoas. **CJUS da Casa de Direitos de Maceió tem resultados positivos em julho**. Disponível em: <<http://www.tjal.jus.br/comunicacao2.php?pag=verNoticia¬=9031>>. Acesso em 13 abr. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Alagoas. **CJUS Pré-Processual evita o ajuizamento de 500 ações por ano em Alagoas**. Disponível em: <<http://www.tjal.jus.br/comunicacao2.php?pag=verNoticia¬=10470>>. Acesso em: 12 de abr. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Alagoas. **Setor pré-processual do CJUS amplia conciliação de litígios**. Disponível em: <<http://www.tjal.jus.br/comunicacao2.php?pag=verNoticia¬=5995>>. Acesso em 13 abr. 2018.

WATANABE, Kazuo. Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesse. **Revista de Processo: RePro**, v. 36, n. 195, p. 381-389, mai. 2011. Disponível em: <<http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf>>. Acesso em 15 abr. 2018.