



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO
PÚBLICA PARA O DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE – MGP

LUCELENA ALVES DE OLIVEIRA

**A GOVERNANÇA ESTATAL E O SISTEMA MULTIPORTAS DE RESOLUÇÃO DE
CONFLITOS – UM ESTUDO DE CASO NO NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS DO
CENTRO UNIVERSITÁRIO TIRADENTES – NPJ/UNIT- PE**

RECIFE

2020



LUCELENA ALVES DE OLIVEIRA

**A GOVERNANÇA ESTATAL E O SISTEMA MULTIPORTAS DE RESOLUÇÃO DE
CONFLITOS – UM ESTUDO DE CASO NO NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS DO
CENTRO UNIVERSITÁRIO TIRADENTES – NPJ/UNIT- PE**

Dissertação apresentada como requisito final para obtenção do Título de Mestre em Gestão Pública do Programa de Mestrado Profissional em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste da Universidade Federal de Pernambuco.

Orientador: Prof. Dr. Thiago Modenesi

RECIFE

2020

Catálogo na Fonte
Bibliotecária Ângela de Fátima Correia Simões, CRB4-773

O48g Oliveira, Lucelena Alves de

A governança estatal e o sistema multiportas de resolução de conflitos-
um estudo de caso no Núcleo de Práticas Jurídicas do Centro Universitário
Tiradentes – NPJ/UNIT-PE / Lucelena Alves de Oliveira. – 2020.

111 folhas: il. 30 cm.

Orientador: Prof. Dr. Thiago Modenesi.

Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) – Universidade Federal de
Pernambuco, CCSA, 2020.

Inclui referências, apêndices e anexos.

1. Governança estatal. 2. Judiciário. 3. Sistema Multiportas.
I. Modenesi, Thiago (Orientador). II. Título.

351 CDD (22. ed.)

UFPE (CSA 2020 – 039)

LUCELENA ALVES DE OLIVEIRA

**A GOVERNANÇA ESTATAL E O SISTEMA MULTIPORTAS DE RESOLUÇÃO DE
CONFLITOS – UM ESTUDO DE CASO NO NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS DO
CENTRO UNIVERSITÁRIO TIRADENTES – NPJ/UNIT- PE**

Dissertação apresentada como requisito final para obtenção do Título de Mestre em Gestão Pública do Programa de Mestrado Profissional em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste da Universidade Federal de Pernambuco.

Área de Concentração: Gestão Pública para o Desenvolvimento Regional.

Orientador: Prof. Dr. Thiago Modenesi

Aprovada em: 01/04/2020.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Thiago Modenesi (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Profa. Dra. Emanuela Sousa Ribeiro (Examinadora Interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Profa. Dra. Juliana Gonçalves Amorim (Examinadora Externa)
Centro Universitário dos Guararapes

Dedico minha Dissertação de Mestrado
ao meu Deus, Pai Todo Poderoso, no
desejo de que Sua Santa Vontade
esteja sendo realizada em minha vida!

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus com todo amor e de todo coração por me capacitar todos os dias e ser o meu Caminho.

Especial agradecimento ao meu orientador Professor Thiago Modenesi pela paciência e sabedoria nas minhas orientações e por me acolher, caminhando comigo nesta dissertação, minha admiração e respeito!

Agradeço a minha querida Professora Emanuela Sousa Ribeiro que me deu direção com o seu olhar crítico para eu escrever esta dissertação quando ministrou a disciplina: Seminário de dissertação no Programa do Mestrado.

Agradeço à Professora Juliana Amorim que norteou minha pesquisa para melhorar minha dissertação, suas contribuições foram muito importantes para alcançar excelência nos resultados.

Gratidão a nossa RuraLinda!!! Que nos proporcionou este Mestrado de Gestão Pública na UFPE.

Agradeço a todos que fazem a Secretaria do MPG/UFPE, em especial a Juliana Henrique por seu perfil profissional competente e sua doçura de sempre no atendimento para comigo.

Gratidão a Taciana Alfa, Diretora do DCAA/UFPE que muito me apoia nos meus estudos.

Agradeço a todos e a cada um dos mestrandos MGP/UFPE - Turma 16 pelo mesmo caminho que trilhamos e pelo apoio e companheirismo de sempre.

Sou grata à Coordenadora NPJ/UNIT-PE Tatiana da Hora que teve toda atenção e disposição para me ajudar juntamente com os dirigentes: Renain Vieira e Joelsa Darque por todo apoio que recebi durante a minha pesquisa de campo naquele núcleo de práticas jurídicas.

Agradeço a Deus pela minha Família, em especial o apoio da minha irmã e comadre Lúcia Oliveira pelo abraço no apoio.

Minha gratidão especial a Alexandre Barza que me apoia em tudo na minha vida e caminha ao meu lado! A ele, minha admiração, carinho e respeito.

A Finalidade maior da execução de uma atividade pública, é oferecer a sociedade um serviço rápido, eficiente e com resultados positivos, que tragam retorno aos anseios sociais”.

(MARTINS, 2012).

RESUMO

Este estudo de caso se insere na abordagem sobre governança estatal e suas políticas públicas em relação ao sistema multiportas de resolução de conflitos. O estado, como detentor do poder, assume várias funções no cumprimento de suas atribuições dirigidas para a sociedade, desse modo, cria instituições para, de forma descentralizada, implementar suas políticas públicas de governança. A sociedade em massa importa em inegáveis dificuldades na concepção do direito para o acesso à justiça e nesse sentido, observa-se a incapacidade de o Judiciário solucionar os problemas reais das pessoas. Assim, diante da crise estatal e com o exaurimento do sistema jurisdicional e na obrigação de alcançar pessoas que não têm condições de pagar um advogado, nasce o sistema multiportas de resolução de conflitos que é uma nova oportunidade para a sociedade se redesenhar no sentido de reformular o entendimento quanto ao convívio social e buscar melhores formas para esta convivência, é também uma diferente regra para promover uma nova cultura no ordenamento jurídico; é a preferência pela solução consensual dos conflitos que também acontecem nos núcleos de práticas jurídicas que funcionam nos Centros Universitários, Faculdades e Universidades. O objetivo geral dessa Dissertação é o de compreender como se dá o processo de governança estatal em relação ao sistema multiportas de resolução de conflitos com a implantação de atendimentos aos jurisdicionados no Núcleo de Práticas Jurídicas do Centro Universitário Tiradentes no estado de Pernambuco. Especificamente também se buscou analisar de que forma os jurisdicionados tomaram conhecimento acerca da acessibilidade ao núcleo de práticas jurídicas, sua satisfação e expectativas. Assim, com a pesquisa de campo na qual foram aplicados o protocolo de observação e os questionários, é que se pôde alcançar as respostas para os objetivos desse estudo. Metodologicamente, este estudo de caso com características qualitativas fez uso de análise documental, protocolo de observação e questionários semiestruturados aplicados aos jurisdicionados atendidos no NPJ/UNIT-PE. A conclusão desse estudo foi a de que a temática sobre governança estatal em Pernambuco tem uma relação interativa com o sistema multiportas de resolução de conflitos, organizando a prestação jurisdicional para a sociedade. Finalmente, com a análise das respostas dos questionários respondidos pelos jurisdicionados atendidos por aquele núcleo, concluiu-se que eles demonstraram satisfação com o atendimento e serviços prestados como sendo suporte necessário para atender suas expectativas.

Palavras-chave: Governança estatal. Judiciário. Sistema Multiportas.

ABSTRACT

This case study is part of the approach to state governance and its public policies in relation to the multi-port conflict resolution system. The state, as the holder of power, assumes several functions in fulfilling its attributions directed to society, thus creating institutions to, in a decentralized way, implement its public governance policies. Mass society has undeniable difficulties in conceiving the right to access justice and in this sense, the Judiciary is unable to solve people's real problems. Thus, in the face of the state crisis and with the exhaustion of the jurisdictional system and the obligation to reach people who are unable to pay a lawyer, the multi-port conflict resolution system was born, which is a new opportunity for society to redesign itself in order to reformulate understanding about social life and looking for better ways to live together is also a different rule to promote a new culture in the legal system; it is the preference for the consensual solution of conflicts that also happen in the nucleus of legal practices that work in University Centers, Colleges and Universities. The general objective of this Dissertation is to understand how the state governance process takes place in relation to the multi-port system of conflict resolution with the implementation of assistance to the jurisdicted persons at the Center for Legal Practices of the Centro Universitário Tiradentes in the state of Pernambuco. Specifically, we also sought to analyze how the jurisdictional authorities learned about accessibility to the core of legal practices, their satisfaction and expectations. Thus, with the field research in which the observation protocol and questionnaires were applied, it was possible to achieve the answers to the objectives of this study. Methodologically, this case study with qualitative characteristics made use of documentary analysis, observation protocol and semi-structured questionnaires applied to the jurisdictions served at NPJ / UNIT-PE. The conclusion of this study was that the theme of state governance in Pernambuco has an interactive relationship with the multi-port conflict resolution system, organizing the jurisdictional provision for society. Finally, with the analysis of the responses to the questionnaires answered by the jurisdictions served by that nucleus, it was concluded that they demonstrated satisfaction with the service and services provided as being necessary support to meet their expectations.

Keywords: State governance. Judiciary. Multiport system.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Representação por diagrama do sistema multiportas de resolução de conflitos

Figura 2 – Fotografia da visão geral da recepção NPJ/UNIT-PE

Figura 3 – Fotografia sala de espera NPJ/UNIT-PE

Figura 4 – Fotografia sala de atendimento da defensoria pública – NPJ/UNIT-PE

Figura 5 – Fotografia Sala de atendimento do programa de proteção e defesa do consumidor – Procon – NPJ/UNIT-PE

Figura 6 – Fotografia sala de atendimento – câmara conciliação, mediação e arbitragem - CCMA - NPJ/UNIT-PE.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Perguntas de Reconhecimento

Quadro 2 – Pergunta sobre a existência do NPJ/UNIT-PE

Quadro 3 – Pergunta sobre a expectativa antes do atendimento NPJ/UNIT-PE

Quadro 4 – Perguntas sobre a satisfação depois do atendimento NPJ/UNIT-PE

Quadro 5 – Jurisdicionados - Sexo e Idade

Quadro 6 – Jurisdicionados - Nível de Escolaridade

Quadro 7 – Jurisdicionados - Renda Mensal

Quadro 8 – Como você soube da existência do NPJ/UNIT-PE – 1º dia

Quadro 9 – Da Existência do NPJ/UNIT-PE - 2º dia

Quadro 10 – Da Existência do NPJ/UNIT-PE - 3º dia

Quadro 11 – Da Existência do NPJ/UNIT-PE - 4º dia

Quadro 12 – Da Existência do NPJ/UNIT-PE - 5º dia

Quadro 13 – Nível de satisfação no atendimento NPJ/UNIT-PE (Antes do atendimento):

Quadro 14 – Nível de satisfação no atendimento NPJ/UNIT-PE (Após o atendimento):

Quadro 15 – Nível de satisfação no atendimento NPJ/UNIT-PE (Após o atendimento):

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

CCMA – Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem

CCSA – Centro de Ciências Sociais Aplicadas

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

IES – Instituições de Ensino Superior

-

MEC – Ministério da Educação e Cultura

MGP – Mestrado em Gestão Pública

NCPC – Novo Código de Processo Civil.

NPJ – Núcleo de Práticas Jurídicas

PROCON – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor

TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UFPE – Universidade Federal de Pernambuco

UNIT – Centro Universidade Tiradentes

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
1.1 Justificativa.....	18
1.2 Problematização.....	21
1.3 Objetivos	24
1.3.1 Objetivo Geral.....	24
1.3.2 Objetivos Específicos	24
2. REFERENCIAL TEÓRICO	25
2.1 A Governança do Estado na Sociedade	25
2.2 O Sistema Multiportas de Resolução de Conflitos e o Poder Judiciário	27
2.3 Os Núcleos de Práticas Jurídicas	34
2.4 As Políticas Públicas para as Causas Sociais	42
2.4.1 A Política Pública como Campo Multidisciplinar.....	43
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	45
3.1 Técnicas de Pesquisa	45
3.2 Delimitação da Pesquisa	50
4. APRESENTAÇÃO DO ESTUDO DE CASO	52
5. APRESENTAÇÃO DA ANÁLISE DOS RESULTADOS	54
5.1 O Perfil dos Jurisdicionados	60
5.2 Protocolo de Observação e Respostas aos Questionários	63
6. CONCLUSÃO	81
REFERÊNCIAS	85
ANEXO A–RESOLUÇÃO N. 125, de 29 novembro 2010	93
ANEXO B – RESOLUÇÃO Nº 41, de 07de dezembro 2015	101
APÊNDICE A - QUESTÕES DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA	109
APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLA)	110

1. INTRODUÇÃO

As funções assumidas pelo estado no exercício ou no cumprimento de suas atribuições dirigidas ao interesse da sociedade são muito variadas e para isso, ele cria instituições, órgãos e entidades para, de forma descentralizada, implementar suas políticas administrativas de governança. Para Habermas (2003), a institucionalização da sociedade em órgãos que possam ajudar o cidadão a resolver seus conflitos, realça a importância de um ato ético criando um agir comunicativo para o exercício deliberativo e de consolidação das perspectivas democráticas. Habermas constata que essa ação comunicativa gera compromissos numa estrutura social que, caracterizada pela coerção/sanção, já não serve como elemento do agir social das relações conflituosas. O direito, como instrumento promotor da inclusão social e da paz, deve agir como elemento promotor de tratamento dos conflitos.

O modo de governar para Aguillar Vilanueva (2009, p.79), é uma ferramenta direcional que modifica o papel de governos: do centro em direção a um sistema de governo; do modo hierárquico a um modo mais associativo e coordenado. Na aplicação da governança há necessidade da inserção estatal na sociedade para que esta participe do governo, acabando com a tradição do governo pelo governo; a prática que deve ser utilizada é de uma governança com capacidade de ação estatal com implementação de políticas públicas na consecução das metas coletivas.

Desta maneira, deve-se expandir e aperfeiçoar os meios de interlocução e de administração dos conflitos de interesses, fortalecendo os mecanismos que garantam a responsabilização pública dos governantes, lembrando da necessidade de que os instrumentos de governança devem ser reforçados na administração pública em todos os níveis nela existentes. As atuais políticas voltadas para o setor público, estabelecem que a administração pública deve constantemente buscar mecanismos de avaliação da qualidade dos serviços oferecidos a população (FILELLINI, 2000 p. 42).

Sobre a capacidade governativa, Malloy (1993), a define como sendo um sistema político de produzir políticas públicas que resolvam os problemas da sociedade, ou, dizendo de outra forma, de converter o potencial político de um dado conjunto de instituições e práticas políticas em capacidade de definir, implementar e sustentar políticas públicas. Marques e Faria (2013), no seu livro: “A política pública como campo

multidisciplinar”, ressaltam que a política pública ocupa lugar de destaque, mas o seu conceito não é unívoco e há definições que se atrelam fortemente ao estado ressaltando os limites de sua atuação.

Nessa construção, a sociedade precisava obter respostas dessas políticas públicas e diante do exaurimento do sistema jurisdicional que deve ser interpretado como crise estatal e no pensamento de alcançar as pessoas que não têm condições de pagar um advogado, foi criado o sistema multiportas de resolução de conflitos que é uma nova oportunidade para a sociedade se redesenhar no sentido de reformular o entendimento quanto ao convívio social e buscar melhores formas para esta convivência e a regra para promover uma nova cultura no ordenamento jurídico, é a preferência pela solução consensual dos conflitos, a qual deverá ser praticada e estimulada por todos através dos meios autocompositivos e heterocompositivos como a conciliação, a mediação e a arbitragem.

No ano de 2015 o Novo Código de Processo Civil apresentou inovações, adequando o sistema processual aos princípios e garantias estabelecidos na Constituição Federal de 1988, ampliou o poder de disposição das partes, autorizando-as nos processos em que seja lícita a autocomposição que acontece quando as pessoas negociam entre si, não só apenas no direito material discutido, mas também sobre os procedimentos, estabelecendo convenções sobre ônus, poderes, faculdades e deveres processuais, bem como, de comum acordo com o juiz, fixando calendário com prazos convencionados, aos quais estarão vinculados (GONÇALVES, 2016, p. 269/270).

Assim, os métodos disponibilizados para o fim dos conflitos passam a não se restringirem somente ao contencioso judicial. A proposta é garantir a celeridade utilizando-se do sistema multiportas. Cada conflito será direcionado ao instrumento mais apropriado para tratá-lo, podendo possibilitar a construção ou a apresentação de uma resposta satisfatória dentro de um prazo razoável (BARBOSA, 2003).

Desta maneira, o sistema multiportas de resolução de conflitos prestigia o princípio processual da adaptabilidade do procedimento que, de acordo com Cândido Dinamarco (2000), esse princípio potencializa a celeridade e eficiência do curso processual.

Segundo o Conselho Nacional de Justiça, auxiliado pelo comitê gestor, os núcleos são responsáveis pelo planejamento, implementação, manutenção e aperfeiçoamento de ações voltadas para a execução da política pública de tratamento dos conflitos, atuando

como interlocutores. com os tribunais, entidades públicas e privadas e também nos Centros Universitários, Faculdades e Universidades.

Assim, na sua Resolução CNJ n.125 de 29 de novembro de 2010 (ANEXO A) dispõe todos têm direito de acesso à justiça pela previsão constitucional no artigo 5º, XXXV, considera-se então, acesso à ordem jurídica justa.

A resolução considera que cabe ao judiciário estabelecer política judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses no âmbito do poder judiciário e trata dos conflitos que ocorrem em larga e crescente escala da sociedade.

Esta mesma resolução também considera a necessidade de consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de resolução de litígios lhe dando tratamento adequado ao conflito de interesses.

Dessa maneira, é relevante a necessidade de organizar os serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de resolução de conflitos para assegurar a boa execução da política. Também considera que esses métodos sirvam de princípio e base para a criação de juízos de resolução alternativas de conflitos.

Considerando que os núcleos de práticas jurídicas utilizam esses métodos de resolução de conflitos, Luchiarri (2011), ressalta que cabe aos núcleos de práticas jurídicas o desenvolvimento da Política Judiciária Nacional no tratamento adequado de conflitos de interesses no âmbito estadual, cabendo primeiro regulamentar, através de provimento ou resolução, adequando as estruturas já existentes necessárias ao seu funcionamento. A Resolução do núcleo de práticas jurídicas do Centro Universitário Tiradentes está disposta no (ANEXO B).

Os núcleos de práticas jurídicas são responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão, cada unidade, deverá obrigatoriamente, abranger setor de solução de conflitos. Para os profissionais atuarem como conciliadores ou mediadores, é indispensável a capacitação específica, pois o sucesso do mesmo depende da correta explicação em relação aos métodos de solução de conflitos disponíveis (judiciais e extrajudiciais: conciliação e mediação), o que possibilitará a escolha do mais adequado pelas partes.

A pessoa responsável pela triagem dos casos deve conhecer profundamente todos os métodos de tratamento de conflitos disponíveis e seus respectivos procedimentos, já que apenas assim poderá passar as informações necessárias para o devido

esclarecimento das partes, que devem fazer uma opção consciente, deve orientar os litigantes sobre as diferentes alternativas de compor o conflito, sugerindo qual seria a saída mais pertinente para o problema em questão. Vale ressaltar que os núcleos devem abranger todas as fases do processo, principalmente a fase da cidadania pelo trabalho ser dirigido ao ser humano.

Nesse viés, Tartuce (2008), contempla que esse sistema se assemelharia à avaliação preliminar de conflitos, serviço interno prestado pelo departamento jurídico de uma empresa ou por juristas em avaliação encomendada por particulares. O estado se incumbem de encaminhar as partes no sistema multiportas de forma gratuita, orientando-as ante do início de uma demanda judicial. (TARTUCE, 2008, p. 89).

Este estudo de caso assume características qualitativas descritivas se propondo a analisar de que forma os jurisdicionados tomaram conhecimento acerca da acessibilidade ao núcleo de práticas jurídicas, sua satisfação e expectativas ao procurar o Núcleo de Práticas Jurídicas do Centro Universitário Tiradentes com o objetivo de dirimir seus conflitos.

Nesta pesquisa, utilizei o critério de acessibilidade, uma vez que sou graduanda do Curso de Direito no Centro Universitário Tiradentes e Mestranda em Gestão Pública pela UFPE, me apresentei desta maneira no núcleo de práticas jurídicas, local onde foram aplicados o protocolo de observação e os questionários aos jurisdicionados.

A relevância primaz do trabalho em foco reside na necessidade de se compreender sobre a governança estatal e as políticas públicas voltadas para o social apontando que a sistemática do planejamento e a coordenação das ações de investimentos, fortalecem a capacidade de governança alcançando aqueles a que a ação é destinada com o sistema multiportas de resolução de conflitos.

Esta Dissertação está estruturado inicialmente em quatro capítulos, abordando tópicos importantes para a compreensão do estudo de pesquisa realizado. No primeiro capítulo, fiz uma abordagem das literaturas referentes a governança na sociedade, destacando a gestão estatal e seus impactos a partir dos atos administrativos que devem ser a favor da sociedade. Para Di Pietro (2017), é importante considerar o fato de que esta é uma máquina do povo, do bem público, pois, além de administrar e organizar, também é coisa pública.

No segundo capítulo discorro sobre o sistema multiportas de resolução de conflitos e o poder judiciário, abordando os meios autocompositivos e heterocompositivos de solucionar problemas: a conciliação, a mediação e a arbitragem.

No terceiro capítulo os núcleos de práticas jurídicas, sua composição: a câmara de conciliação, mediação e arbitragem – CCMA -, o programa de proteção e defesa do consumidor – PROCON - e a Defensoria Pública do Estado de Pernambuco.

No quarto capítulo apresento uma análise crítica sobre implementação das políticas públicas para as causas sociais e também como campo multidisciplinar na área de conhecimentos jurídicos.

Depois de o marco teórico analisado ao longo da pesquisa documental com características qualitativas e descritiva sobre a governança estatal e a implementação do sistema multiportas de resolução de conflitos, surgiu o questionamento: Como se dá o processo de governança estatal no estado de Pernambuco e a relação interativa com o sistema multiportas de resolução de conflitos em relação ao NPJ/UNIT-PE.

O sistema político que produz as políticas públicas para resolver os problemas da sociedade, possibilitando o acesso à justiça por outros meios que não seja o judiciário, sendo os núcleos de práticas jurídicas um sistema alternativo, a pesquisadora sentiu a necessidade de analisar de que forma os jurisdicionados tomaram conhecimento acerca da acessibilidade ao núcleo de práticas jurídicas, sua satisfação e expectativas, para isso, foram aplicados questionários semiestruturados com a elaboração prévia de perguntas abertas.

1.1 Justificativa

A partir do momento em que o estado assumiu, de maneira exclusiva, a função de resolver os litígios em substituição às partes, também assumiu a responsabilidade de promover a justiça à contento, ou seja, de forma célere, segura e pacificadora.

Talvez essa seja uma maneira utópica de enxergar a realidade, visto que a reposta atrasada, tardia às demandas, além de gerar a insatisfação das partes envolvidas com a demora, é capaz de promover a injustiça, visto que ocasiona, em diversas situações, a

perda do objeto da lide, privilegia o interesse daquele que se contrapõe ao pedido e, assim, o desrespeito ao direito de obter acesso à justiça e ao exercício da cidadania.

Porém, a partir de uma agenda de políticas públicas, a fim de evitar um colapso maior de processos no Judiciário, o Novo Código de Processo Civil 2015 apresentou inovações, melhor adequando o sistema processual aos princípios e garantias estabelecidos na Constituição Federal/1988. Ao lado do judiciário, funciona o sistema multiportas de resolução de conflitos que apresenta algumas alternativas para solucionar os litígios sem que a pessoa tenha que recorrer apenas ao judiciário quando precisar, que ela tenha a oportunidade do uso de outras alternativas para a resolução de seus conflitos.

Algumas dessas mencionadas alternativas, funcionam nos núcleos de práticas jurídicas das Instituições de Ensino Superior (IES) com o Curso de Direito, sendo uma imposição do Ministério da Educação (MEC) conforme consta nos artigos 2º, § 1º, inciso IX, e 7º, § 1º, da Resolução 09/2004 da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação (CES/CNE-MEC), que institui as Diretrizes curriculares do curso de graduação em Direito.

Dessa maneira, o núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes foi analisado em alguns pontos para saber sobre os serviços prestados aos seus jurisdicionados no que diz respeito a satisfação e expectativas. Para esta análise, foram contemplados: o protocolo de observação e aplicação de questionários com perguntas semiestruturadas e abertas para cada jurisdicionado que procurou o núcleo naquele período para solucionar suas lides. Os resultados deste estudo serão aqui explanados no capítulo 5 – com o título: Apresentação e análise dos resultados.

Os objetivos dessa pesquisa são os de responder aos seguintes questionamentos: compreender como se dá o processo de governança estatal em relação ao sistema multiportas de resolução de conflitos com a implantação de atendimentos aos jurisdicionados no Núcleo de Práticas Jurídicas do Centro Universitário Tiradentes no estado de Pernambuco. Especificamente também se buscou analisar de que forma os jurisdicionados tomaram conhecimento acerca da acessibilidade ao núcleo de práticas jurídicas, sua satisfação e expectativas.

A relevância acadêmica desse estudo se dá em analisar a governança no estado de Pernambuco em relação ao poder judiciário e ao sistema multiportas de resolução de

conflitos com uma pesquisa com pesquisa de campo com o objetivo de saber de que forma os jurisdicionados tomaram conhecimento acerca da acessibilidade ao núcleo de práticas jurídicas, sua satisfação e expectativas em relação ao NPJ/UNIT-PE.

Para fundamentar este estudo sobre governança estatal, cito alguns autores pesquisados por mim, como as autoras Bittencourt e Zouain (2010) e Aguilar Villanueva (2009), os que falam sobre as políticas públicas, trouxe Marques (2013), Bucci (2006) e Dallari (1999), no campo da administração pública e jurídica, trouxe Maria Silvia Zanella de Pietro (2013), Lagrasta (2016), Tartuce (2015), entre outros. Porém, existe uma lacuna sobre a abordagem da expectativa e satisfação dos jurisdicionados dos serviços do sistema multiportas de resolução de conflitos nos núcleos de práticas jurídicas. Assim sendo, busquei com essa pesquisa, contribuir para avanços nesta área, que seja usada como base, sendo aplicada em outros núcleos para se saber a expectativa e o nível de satisfação dos jurisdicionados que também procuram outros núcleos de práticas jurídicas.

Sobre esta lacuna teórica existente na abordagem da expectativa e satisfação dos jurisdicionados dos serviços do sistema multiportas de resolução de conflitos nos núcleos de práticas jurídicas, verifiquei através de buscas por artigos científicos nas bases de pesquisas digitais das plataformas do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, Senado, Google Acadêmico e Scielo, para saber se estudos sobre o comportamento dos jurisdicionados tinham sido realizados.

As palavras-chaves digitadas na pesquisa foram: “sistema multiportas de resolução de conflitos”, “mediação e conciliação” e “meios e métodos alternativos de resolução de conflitos”.

Como resultados da primeira busca, encontrei: “O sistema multiportas no código processual civil de 2015: a mediação como alternativa de autocomposição do conflito” por (Oliveira e Nunes, 2018) e “Sistema multiportas para solução adequada de conflitos de interesses: mediação, conciliação e arbitragem” por (Rocha, 2017). Estes artigos fazem abordagem do tema e análise dos métodos alternativos de solução de conflitos, respectivamente, mas não pesquisam sobre as expectativas e satisfação dos usuários do sistema multiportas de resolução de conflitos.

A busca seguinte sobre a palavra-chave que foi: “mediação e conciliação”, encontrei: “mediação e conciliação: reflexões à luz do novo código de processo civil” por Silva (2016), que mostra a incapacidade do judiciário em solucionar problemas reais das pessoas,

criando meios alternativos de pacificação de conflitos, mas também não analisa o usuário que usa este meio alternativo, nem sua expectativa, nem satisfação.

Pesquisando a terceira palavra-chave: “os meios alternativos de resolução de conflitos e o dever/poder de o juiz incentivar a conciliação e a mediação” por (Simão, 2017), e “métodos alternativos de solução de conflitos” por (Neto, 2015), que analisam a conciliação e mediação como mecanismos modernos e eficazes para efetividade processual e o desafio de mudar uma cultura estabelecida por meios consensuais de resolução de disputas; entretanto, não chegaram a pesquisar sobre o jurisdicionado, suas expectativas e possível satisfação como usuário do sistema multiportas de resolução de litígios.

Ciente disso, vejo este estudo como de grande importância para sua temática na área de resolução de conflitos e serviu de base para o desenvolvimento dessa pesquisa, pois ele se prestou a analisar também com o protocolo de observação e aplicação dos questionários, as expectativas e possível satisfação dos jurisdicionados em busca pelo acesso à justiça.

1.2 Problematização

Em um contexto de renovações, onde antes somente o judiciário impunha sentenças e com a mudança no sentido de outras alternativas para solucionar litígios como o sistema multiportas de resolução de conflitos e também em frente a constantes e necessárias mudanças no processo judicial, pois o judiciário ficou abarrotado de processos sem poder responder ao jurisdicionado em tempo hábil, muito menos satisfatório; se fazia necessário que na política pública brasileira, um melhor tratamento de conflitos com ampliação da cidadania.

Aqui, podemos entender essas mudanças nos complexos e problemáticos caminhos de transformações do Judiciário brasileiro que depois de muitos anos de uma longa jornada de discussões, projetos, iniciativas, mobilizações e estudos realizados por magistrados, pesquisadores e empreendedores sociais de todo o País; passaram a dar um tratamento adequado aos conflitos de interesses com a publicação da Resolução nº 125, disposta sobre a Política Judiciária Nacional, pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) no ano de 2010. (ANEXO A).

Dessa maneira, a jurisdição constituiu um monopólio estatal, em particular do poder judiciário. Segundo Souza (2017), em sua Tese do Doutorado, contempla que esta foi uma tradição que perdurou durante séculos, mas que atualmente encontra-se superada, prevalecendo o entendimento de que a função jurisdicional pode ser exercida por entes privados.

Neste viés, Antônio Cintra, Ada Grinover e Candido Rangel Dinamarco (2011), destacam que a sociedade vem amadurecendo a ideia de que o que importa é resolver o conflito e que é irrelevante o fato de essa resolução ser realizada pelo judiciário ou por outros meios de resolver conflitos substituindo uma necessidade de sentença por uma cultura de pacificação que certamente é a maneira que as pessoas esperam viver. Bauman (2007, p. 11), uma sabedoria antiga, já advertia, “se você quer a paz, cuide da justiça”, nesse contexto insere-se a importância da abordagem da política nacional de tratamento de conflitos.

Para Santos (1997), o espaço da cidadania sofreu transformações profundas, pois as diferentes lutas democráticas pressupõem novos exercícios de democracia para avaliar as diferentes formas de participação da sociedade na agenda do estado. Assim, as antigas práticas do monopólio de dizer o direito do poder judiciário, já não atendiam mais a sociedade a contento, somando-se a isso, a elevada morosidade dos processos e o crescimento em larga escala de ações gerando um impacto negativo no desenvolvimento social e a consequência disso, a insatisfação da sociedade na resolução dos conflitos.

Importante lembrar a finalidade do poder judiciário como a de pacificação social, assim, independentemente do processo e do procedimento desenvolvido para a resolução dos conflitos no âmbito do que se denomina monopólio jurisdicional, também cabe ao Judiciário na figura dos juízes, defensores, advogados, enfim, todos que trabalham com a justiça; incentivar mecanismos e técnicas que mais aproximem o cidadão da verdadeira justiça consensual.

E foi a partir do cenário caótico no poder judiciário e com extensão do processo multipartas de resolução de conflitos melhor colocado no novo código de processo civil de 2015, é que se estudou esse sistema alternativo de resolver litígios, o qual apresenta algumas alternativas para solucionar os problemas através de meios autocompositivos e heterocompositivos: a conciliação, a mediação e a arbitragem. Os núcleos de práticas jurídicas, enquanto agentes de inclusão social, oferecem seus serviços mais especificamente à população considerada carente, de baixa renda.

Para que esse cenário fosse possível, precisou haver um programa de ação de políticas públicas que para Maria Paula Dallari Bucci (2006), esse programa de ação governamental, resulta de um processo que visa coordenar os meios à disposição do estado e as atividades privadas para a realização de objetivos socialmente relevantes e politicamente determinados.

Em uma política pública de tratamento adequado de conflitos, o acesso à justiça deve ser qualificado, porém, nem sempre o acesso qualificado à justiça, exige somente efetividade, celeridade e adequação da tutela jurisdicional, pois nem sempre as lides são resolvidas por meio de sentença, mas de outros métodos alternativos de solução de conflitos. Oliveira e Spengler (2013, p. 171), explicam em seus estudos que, com uma ordem jurídica justa, esse acesso só é possível mediante a condução efetiva do gerenciamento do processo de forma consensual, incluindo serviços de cidadania e orientação jurídica que conduzem à pacificação social, com o abrandamento da morosidade da justiça, a diminuição do número de processos e de seus custos. (OLIVEIRA; SPENGLER, 2013).

Todo esse sistema de resolução de conflitos já foi estudado por diversos autores como Lorena Rocha (2015) no seu artigo: “O Sistema Multiportas no Código Processual Civil de 2015: A mediação como alternativa de autocomposição do conflito”; onde ela aduz que os conflitos fazem parte da nossa rotina, que não tem como desvencilhar o trato das relações humanas sem atentar que a realidade de cada indivíduo difere um do outro física e culturalmente, possuindo cada um, uma abordagem diferente sobre suas concepções. A autora escreve sobre a mediação, que é um dos meios de resolução de conflitos do sistema multiportas. No artigo original: “Sistema Multiportas para solução adequada de conflitos de interesses: Mediação, conciliação e arbitragem” escrito por Oliveira e Nunes (2018), os autores discorrem sobre a conciliação, mediação e arbitragem, descrevendo que o uso desses métodos combate à morosidade do Judiciário e que a adoção dos meios consensuais garantem a satisfação pessoal, a celeridade e a economia processual. O artigo escrito por Vera Letícia Silva (2016): “Mediação e conciliação: Reflexões à luz do novo código de Processo Civil”, tece reflexões sobre a mediação e a conciliação e confirma que esses institutos, traçam algumas ponderações positivas e outras que indicam a necessidade de uma reflexão sobre a utilidade e eficácia dos novos preceitos legais. Porém, estudos sobre o comportamento, digo, satisfação e expectativas dos jurisdicionados que usam o sistema multiportas de resolução de conflitos não foi encontrado.

Nesse entendimento, o fenômeno investigado foi para saber como se dá o processo de governança estatal em relação ao sistema multiportas de resolução de conflitos com a implantação de atendimentos aos jurisdicionados no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes no estado de Pernambuco. Também buscou-se analisar de que forma os jurisdicionados tomaram conhecimento acerca da acessibilidade ao núcleo de práticas jurídicas, sua satisfação e expectativas.

Para saber sobre a forma com que os jurisdicionados tomaram conhecimento acerca do núcleo de práticas jurídicas, também sobre sua satisfação e expectativas, foi utilizado o protocolo de observação e a aplicação de questionários semiestruturados com perguntas abertas aplicados a todos os jurisdicionados que recorreram àquele núcleo de práticas jurídicas como meio alternativo para solucionar seus conflitos.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Como se dá o processo de governança estatal em relação ao sistema multiportas de resolução de conflitos com a implantação de atendimentos aos jurisdicionados no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes no estado de Pernambuco.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar de que forma os jurisdicionados tomaram conhecimento acerca da acessibilidade ao núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes;
- Analisar quais as expectativas dos jurisdicionados em relação ao atendimento no núcleo de práticas jurídicas;
- Registrar a possível satisfação dos jurisdicionados após o seu atendimento no NPJ/UNIT-PE.
- Demonstrar as expectativas dos jurisdicionados após o atendimento no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A Governança do Estado na Sociedade

Primeiramente, se faz importante conceituar governança, pois é o pilar inicial do meu estudo. Matias-pereira (2010), pondera que o termo no sentido amplo, refere-se à habilidade de governar, envolvendo a capacidade da ação estatal na implantação das políticas com metas coletivas com o fim social. No âmbito de uma sociedade cada vez mais complexa, reserva-se à governança um papel de crescente importância pois ela já atingiu um estágio avançado nas organizações que procuram trilhar o caminho da modernidade.

Para melhor ampliar a definição, trago Bresser Pereira (2001, p. 8), dizendo que esse termo traduz um processo dinâmico pelo qual se dá o desenvolvimento político onde a sociedade civil, o estado e o governo organizam e gerem a vida pública da sociedade.

Segundo Bittencourt e Zouain (2010), o modo de gerir é como a substância fundamental da atividade correspondente ao poder executivo, o qual faz referência ao exercício de gestão desempenhado pelo seu titular sobre os bens do estado. É uma forma de gerir de modo imediato e permanente para satisfazer as necessidades públicas na busca pelo bem de todos. Tal atribuição é, na verdade, a realização de um serviço público, submetido ao limite jurídico que normatiza suas atividades a partir dos atos administrativos que devem ser a favor da sociedade.

As autoras entendem que é um poder político em que o indivíduo recebe a autoridade de gerir as atividades e negócios de uma repartição ou empresa pública de modo que faça com que estes funcionem conforme o que se espera. Além do exposto, Bittencourt e Zouain (2010), ainda destacam que a gestão pública é gerir um bem público que é entregue a partidos políticos governantes, cabendo a estes, o dever administrar adequadamente e de forma justa e disciplinada tais bens.

Neste viés, Lopes (2010), ressalta que há uma diversidade de tarefas que são estabelecidas conforme determinação das leis, dando competência àqueles que são parte integrante da máquina pública de um estado. Assim sendo, estes são obrigados a prestarem contas por meio de relatórios públicos para serem avaliados pelo parlamento e pela sociedade para evitar personalismo incorporado pelo uso da autoridade pessoal, neste sentido, adverte Guerreiro Ramos (1983:298), que “a eficácia do jeito brasileiro

reflete a vigência de uma estrutura de poder altamente oligarquizada e é mais eficaz quanto mais o exercício do poder público se acha submetido a interesse de famílias ou de clãs”

Porém, Di Pietro (2013), salienta que é importante considerar o fato de que esta é uma máquina do povo, do bem público, pois, além de administrar e organizar, também é coisa pública que permite a organização de algo público e torna obrigatória a prestação de contas.

Para completar o entendimento, Maria Silvia Zanella Di Pietro (2013) no seu Livro de Direito Administrativo, menciona que na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, título III, capítulo VII, consta as disposições sobre a Administração Pública e no caput da CF/88, tem-se fundamentado os princípios básicos que precisam ser respeitados. Tais princípios são da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, dentre outros de igual relevância especificados no artigo 37. Destaca ainda Di Pietro (2007) que juntamente com a estrutura organizacional administrativa da gestão pública também atuam entes privados que auxiliam o Estado nas atividades de interesse público.

Assim, Barroso (2007), endossa que se tem observado a judicialização na gestão pública. Trata-se de uma ação que ocorre na política pública todas as vezes em que os tribunais, ao exercer suas funções normais, afetam diretamente nas condições da atuação política, assim a gestão pública pode sofrer impactos decorrentes de ações políticas.

No que se refere a esses impactos na gestão pública, Bliacheriene e Santos (2010), comentam que pode ser verificar a possibilidade de afetar diretamente no sistema político quanto ao impacto sobre a democracia e liberdade dos cidadãos brasileiros e esses impactos da judicialização na gestão pública afetam, principalmente, o setor financeiro das políticas públicas e do orçamento público e neste caso, refere-se ao critério econômico quanto ao impacto provocado nos cofres públicos consequente da decisão tomada, bem como ao impacto social por afetar toda a coletividade devido ao desvio de verbas e recursos públicos e também impacta os princípios das políticas públicas por ser um conjunto de ações voltadas a todos os cidadãos.

A definição dos conceitos utilizados neste estudo, justifica-se para que o leitor tenha amplo entendimento do contexto geral para chegar ao objetivo da pesquisa de campo e os resultados que serão mostrados posteriormente.

2.2 O Sistema Multiportas de Resolução de Conflitos e o Poder Judiciário

A existência de interesses diversos que, muitas vezes, se contrapõem, provoca divergências e a conseqüente disputa pela obtenção dos desejos e/ou direitos, sendo assim uma das relevantes marcas do convívio social. Segundo Dallari (1999), a omissão de muitos impede que se tenha um sistema democrático.

A presença de conflitos é histórica e se prolongará enquanto houver pessoas e vida em coletividade. Porém, a maneira de tratar os conflitos é que diferencia nas mais variadas formas de sociedade e épocas, pois as mudanças decorrentes da dinâmica social geram novas demandas e requerem novas respostas.

Inicialmente, nas civilizações primitivas, onde ainda não havia a figura do estado, as questões eram resolvidas por meio da autotutela, onde cada um defendia seu próprio interesse e prevalecia o que dispunha de maior força moral, política, física e/ou econômica, era – “a lei dos mais fortes” – não havendo, assim, o critério do que era de direito ou do que é justo.

A forma arbitrária de tratar os conflitos via particular gerou um nível de tensão social e um risco à sobrevivência da coletividade, surgindo assim a necessidade de as pessoas firmarem regras de convivência. Segundo a Teoria Contratualista de John Locke (2005), o poder estatal nasce a partir do contrato a fim de promover a justiça e a paz social. Com o surgimento do estado, este atraiu para si a responsabilidade de promover o bem comum, a segurança, a paz, a justiça, proibindo, assim, que os cidadãos solucionassem as divergências com suas próprias mãos pois tais ações não provocavam em sua maioria, a pacificação social, pelo contrário, geralmente faziam surgir novos conflitos e um permanente estado de temor.

A partir do momento em que o Estado assumiu, de maneira exclusiva, a função de resolver os litígios em substituição às partes, também assumiu a responsabilidade de promover a justiça à contento, ou seja, de forma célere, segura e pacificadora. Porém, os conflitos sociais, que são os mais diversos, fazem parte do cotidiano, demandando

diariamente do estado respostas rápidas e efetivas. Essa movimentação diária com o número elevado de ações e a falta de estrutura adequada para atender à crescente demanda levada ao Poder Judiciário geraram um esgotamento do tal sistema, ferindo os mais diversos princípios constitucionais, e, em destaque, o do acesso à justiça. O Estado como detentor exclusivo da jurisdição e, por outro lado, o cidadão impedido de agir e de solucionar seus litígios, pela quantidade de demandas dos processos, provocou o aumento de conflitos pendentes e uma insatisfação social geral.

A finalidade do Judiciário de exercer a jurisdição e promover a pacificação tornou-se utópica, visto que a resposta atrasada, tardia às demandas, além de gerar a insatisfação das partes envolvidas com a demora, é capaz de promover a injustiça, visto que ocasiona, em diversas situações, a perda do objeto da lide, privilegia o interesse daquele que se contrapõe ao pedido e, assim, o desrespeito ao direito de obter acesso à justiça e ao exercício da cidadania.

Tal situação parece incomum, pois o órgão oficial antes sinônimo de justiça, tornou-se obstáculo à solução dos conflitos, já que sua estrutura congestionada promove a lentidão para o andamento do processo e, assim, a ineficácia de suas ações. Porém, o próprio Estado, através do Poder Legislativo, diante dessa realidade patente, visando otimizar as ações e em busca de dar respostas mais rápidas à sociedade que carece de sua intervenção para resolver situações, institucionalizou os Juizados de Pequenas Causas para as questões cíveis, através da edição da Lei Federal nº 7.244/1984; e, posteriormente transformando-os em Juizados Especiais com a Lei 9.099/1995. O objetivo foi de filtrar e direcionar os pedidos apresentados ao Órgão Julgador de acordo com o grau de complexidade e o valor da causa, facilitando o acesso do jurisdicionado para a obtenção de soluções de uma forma mais simples, seguindo os critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, priorizando a conciliação, sempre que possível.

A criação dos Juizados Especiais possibilitou ao Judiciário promover um processo mais célere e, assim, mais democrático, ampliando o acesso à Justiça. Porém, não resolveu a problemática das situações da Justiça Comum. Embora há de se pressupor que a instituição dessas outras vias processuais tenha reduzido significativamente a demanda, visto que redirecionou as causas mais simples para outra esfera, a taxa de congestionamento de processos nos Tribunais ainda é bastante elevada. Conforme dados

do Conselho Nacional de Justiça, a taxa de congestionamento da Justiça estadual brasileira, por exemplo, cujo diagnóstico se refere ano de 2013, foi de 60,26%.

Em 2004, houve a edição da Emenda Constitucional 45, a qual elevou o direito à razoável duração do processo à categoria de direito fundamental, conforme art.5º, LXXVIII, CF/88: “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.” A previsão legislativa, embora de valor reconhecido, não solucionou as questões decorrentes do binômio elevada demanda e insuficiência da estrutura do Judiciário para atendimento dentro dessa razoabilidade no andamento dos feitos. Conforme comenta Donizetti (2014, p.99), o referido dispositivo constitucional não passa de uma declaração estatal de boas intenções, visto que não é capaz por si só de modificar essa realidade. Além disso, o fato de o estado agir de modo imperativo e coercitivo proferindo decisões e sentenças sobre as questões levadas ao seu conhecimento, por mais que venha a decidir o direito e resolver o processo, pondo fim ao mesmo, resolvendo, de fato, diversas lides, não necessariamente resolve os reais motivos dos conflitos, portanto, nem sempre pacífica.

Segundo a Exposição de Motivos do CPC/2015, a ineficiência do sistema processual faz todo o ordenamento jurídico carecer de efetividade real, transformando as normas do direito material em pura ilusão. O novo Código de Processo Civil foi elaborado a partir da ideia de “resolver problemas”, objetivando, com isso, à simplificação da sistemática processual, atribuindo-lhe maior grau de eficiência, aprimorando normas e procedimentos, e, em especial, abrindo as portas da justiça para um sistema mais colaborativo e de maior participação das partes envolvidas nos litígios.

Além disso, registrou em seu art.3, § 2º, ser responsabilidade do Estado promover a solução consensual dos conflitos sempre que possível, valorizando e priorizando “portas alternativas”, dando, assim, ao ordenamento jurídico uma maior efetividade das normas constitucionais. A celeridade do feito não ficou restrita ao dever do estado, mas distribuiu para todos os sujeitos envolvidos no processo a responsabilidade de cooperação entre si para a obtenção, em prazo razoável, de decisão de mérito justa e efetiva, conforme disposto no art. 6º do CPC/15.

Sobre esses meios alternativos para solucionar conflitos, assegurando a todos que os direitos fundamentais sejam cumpridos, Dinamarco (2017) pondera:

A atenção a esses meios alternativos, por sua vez, constitui cumprimento de um dos propósitos centrais da própria reforma promovida pelo Código, consistente na maior aderência do sistema de direito processual às realidades da vida dos litigantes e às exigências do bem comum – sempre a partir daquela conhecida ideia de que os litigantes se sentem mais confortáveis quando eles próprios houverem desenhado a solução de seus conflitos, do que quando essa solução é imposta pelo juiz. Com essa postura alinha-se o Código de Processo Civil de 2015 a uma forte tendência do direito moderno, que no Brasil recebe o apoio integral do próprio Conselho Nacional de Justiça, o qual veio a implantar uma ‘Política Judiciária Nacional de Tratamento dos Conflitos de Interesses’, com o objetivo de ‘assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.’ (res. CNJ n. 125, de 29.11.10, art.1º, caput) (DINAMARCO, 2017, p.518/519).

Esta nova forma de pensar o Direito e tratar os conflitos é um desafio para uma sociedade que há muito tempo obtém ou alcança a justiça (quando assim consegue) através de um único caminho: da tutela jurisdicional do Estado. Sobre essa tutela jurisdicional, Donizetti (2014) declara:

A tutela jurisdicional não constitui o único meio de eliminação dos conflitos. Na verdade, a jurisdição é a *ultimaratio*, a última trincheira na tentativa de pacificação social; fora daquelas hipóteses em que, pela natureza da relação material ou por exigência legal, se fizer necessário o provimento jurisdicional, a jurisdição só atuará quando estritamente necessário (DONIZETTI, 2014, p.32).

Assim, o sistema de multiportas de resolução de conflitos deverá ser buscado em primeiro lugar pelo cidadão e a nova maneira de querer a pacificação social, deve ser incentivada por todos no âmbito jurídico, principalmente. Spengler (2012), ressalta que é viável utilizar-se da expressão “tratamento” em detrimento do termo “resolução”, haja vista o entendimento de que os conflitos sociais raramente são solucionados de forma plena e definitiva, seja por meio da jurisdição estatal, seja por outros meios de composição. Nesse sentido, utilizar a palavra “tratamento” denota o objetivo de transmitir a ideia da busca por uma resposta mais satisfativa do conflito para as partes.

A inovadora proposta do Novo Código do Processo Civil do ano de 2015 (NCPC), incentiva a solução consensual de conflitos e vem fomentar práticas que já existiam e que já tinham como foco a pacificação social através da conciliação, mediação ou arbitragem. O sistema multiportas veio abrir a visão da sociedade para a busca de outros meios mais simples, rápidos, econômicos e, até mesmo, mais satisfatórios para resolver os litígios. Além desses benefícios, o sistema veio promover a desjudicialização das relações, devolvendo às partes o diálogo, o que é capaz de gerar reflexões avaliando as verdadeiras causas dos conflitos, levando, inclusive, a mudanças pessoais e até coletivas de comportamento e relacionamento social.

Através dessas alternativas de solucionar conflitos, as pessoas são estimuladas a encontrarem respostas para suas causas e, assim, geralmente, ocorre o verdadeiro acesso à justiça e pacificação, visto que sabem das particularidades que envolvem o problema e são capazes de construir soluções mais adequadas e coerentes com as necessidades de cada parte envolvida.

Tal sistema é uma nova oportunidade para a sociedade se redesenhar, reformular o entendimento quanto ao convívio social e buscar as melhores formas para esta convivência; bem como para o próprio Judiciário a fim de rever suas práticas e gestão e, nos casos que realmente dependam ou necessitem de sua intervenção, promover um processo mais democrático, dinâmico e célere.

O sistema multiportas apresenta algumas alternativas para solucionar os conflitos, através de meios autocompositivos e heterocompositivos: a conciliação, a mediação e a arbitragem, havendo a possibilidade de utilização de outros métodos. Esses meios deverão ser estimulados por todos – juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

No método autocompositivo de resolução de conflitos, as partes devem desejar a solução da lide para resolver ou tentar dizimar o problema entre elas sem nenhum constrangimento, com uma negociação, sem intervenção de terceiros que os oriente a resolverem seus conflitos, por vezes, cada um abre mão de algo e chegam a um ponto comum aceitável por ambas as partes com independência. Para Lara (2016), a independência significa que o mediador deve atuar com liberdade, sem pressões externas ou internas, podendo conduzir o procedimento da maneira como julgar mais conveniente, a boa-fé deve existir durante essa negociação por ambas as partes para que o conflito seja resolvido a contento

Tartuce (2015), pondera que este mecanismo de negociação concede autonomia às partes litigantes para trilharem o caminho para pacificação do conflito e tende a aumentar a possibilidade de as partes manterem uma relação harmoniosa mesmo após o surgimento da lide, pois, na maioria das vezes, cada um abre mão de parte do seu direito para que se possa resolver da melhor forma o conflito. Esta previsão legal mostra-se como uma importante iniciativa, já que é essencial dispor de meios para que as pessoas possam superar seus conflitos sem precisar delegar seu protagonismo a terceiros.

A Conciliação também é um meio autocompositivo para solucionar conflitos e segundo Calmon (2013) é um mecanismo de obtenção da autocomposição com um

conciliador imparcial que, em geral, é desenvolvido pelo próprio juiz ou por pessoa que faz parte, é fiscalizada ou é orientada pela estrutura judicial, e que tem por método a participação mais efetiva desse terceiro na proposta de solução, tendo por escopo somente a solução do conflito que lhe é concretamente apresentado nas petições das partes, mas pode intervir se necessário para ajudar as partes na resolução da lide.

Assim, um aparente laço de cordialidade é visto entre as partes após a conciliação, pois ela é vista como um instrumento de pacificação social e um processo conciliatório de um exercício diante das adversidades e a busca dos sentimentos e atitudes como: amor, compaixão, generosidade, paciência, perdão, solidariedade, respeito, paz, diálogo, etc. O Movimento Nacional pela Conciliação é uma nova exigência ao Poder Judiciário do novo milênio, e será cada vez mais utilizado, tendo em vista não ser somente uma abordagem jurídica, mas também social, ao tempo em que conscientiza a importância da autonomia dos envolvidos, na resolução harmoniosa de suas querelas.

Os meios heterocompositivos de resolução de conflitos de interesses devem ser indicados nos casos de direitos patrimoniais disponíveis, já que as partes não conseguem resolver o conflito entre elas, elegem um terceiro imparcial.

Um outro meio de solucionar conflitos é a mediação que se apresenta com a figura de um terceiro facilitador na resolução das lides. Para Lagrasta (2016), no que se refere à mediação, o mediador funcionará como um facilitador do diálogo, mas de maneira mais neutra, levando os envolvidos a encontrarem as próprias soluções, o que se busca com esse método é a pacificação das partes, e não necessariamente o acordo.

A busca pelo acesso à justiça faz-se, portanto, imprescindível. Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1998), indicam que um dos caminhos para se alcançar uma justiça acessível a todos e que de fato produza resultados justos, é a utilização de meios alternativos de pacificação de conflitos como a mediação, que como já foi dito, é um procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – escolhida ou aceita pelas partes – age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor a satisfaça. Assim, a conclusão é de que o mediador deve ser a pessoa com características de pacificar os bons costumes sociais.

Na mediação, o mediador é um terceiro imparcial que não tem poder de decisão, não impondo sentença, mas que auxilia as partes a restabelecerem o diálogo a fim de preservar o interesse de ambas as partes visando um acordo que satisfaça as partes envolvidas.

No caso da conciliação extrajudicial, ela aparece como um meio de pacificação de conflitos na presença e com a ajuda de um conciliador que também deve ser um terceiro imparcial, ele vai aproximar as partes com a promoção de negociações, sugerindo e formulando propostas, apontando vantagens e desvantagens com o objetivo de solucionar os conflitos por meio de um possível acordo com uma criteriosa avaliação das vantagens e desvantagens para as partes.

Também como meio extrajudicial de solucionar conflitos, existe a arbitragem, onde um terceiro especialista da matéria em debate, eleito pelas partes, julgará a questão de forma mais técnica e rápida para a lide. Segundo Marinone (2014), os chamados tribunais arbitrais surgiram há poucos anos para o julgamento de determinados conflitos, como os direitos patrimoniais disponíveis. Seus dispositivos encontram-se na Lei 90307/96, segundo a qual as lides podem ser julgadas por qualquer pessoa capaz que tenha confiança das partes (art. 13, *caput*) e o artigo 3º diz que "as partes interessadas podem submeter a solução de seus litígios ao juízo arbitral mediante convenção de arbitragem". Sobre esse assunto, alguns afirmaram logo após a publicação da respectiva lei, que não é possível excluir da jurisdição, que é o poder judiciário, o julgamento de um conflito, assim afirmou-se que a lei era inconstitucional, mas foi esclarecido em resposta, que a atividade do árbitro também é jurisdicional, pois as dimensões da jurisdição estavam sendo ampliadas, o que daria legitimidade constitucional ao julgamento arbitral. O que ocorre é que, ao ser outorgado o julgamento de um conflito a um árbitro, este está usando a natureza jurisdicional em sua atividade de arbitragem.

Segundo Mancuso (2009), apesar da celeridade proporcionada pela arbitragem, percebe-se que a sociedade brasileira ainda resiste em adotar instrumentos extrajudiciais para solucionar suas controvérsias e assim, sobrecarrega a capacidade do poder Judiciário.

A consolidação do sistema multiportas de resolução de conflitos facilitou o acesso do cidadão à justiça, já que esse caminho pode ser utilizado para alcançar um resultado mais rápido, útil e justo para as lides. A escolha do método a ser aplicado

deverá ser feita observando as características da problemática, com suas particularidades, adotando o meio mais adequado para a solução de conflitos.

Assim, Charlise Paula Colet Gimenez e Fabiana Marion Spengler (2016), no seu livro: “O mediador na resolução 125/2010 do CNJ: um estudo a partir do Tribunal Múltiplas Portas”, enfocam que o sistema multiportas de resolução de conflitos não se destina apenas à redução de custo e tempo dos processos judiciais, mas a criar uma identificação que apresente a porta mais apropriada para cada tipo de conflito, considerando as pessoas nele envolvidas e a satisfação de suas necessidades.

E é neste sentido que o meu estudo sobre o sistema multiportas de resolução de conflitos se apresenta com grande importância, inclusive através da pesquisa de campo, mostro de que forma os jurisdicionados tomaram conhecimento acerca da acessibilidade ao núcleo, sua satisfação e expectativas ao usarem esse sistema no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes.

2.3 Os Núcleos de Práticas Jurídicas

Os Núcleos de Práticas Jurídicas como um todo, são muito importantes para o Sistema Multiportas de Resolução de Conflitos, pois trabalham com a inserção dos meios alternativos de resolução de litígios para a sociedade, ou seja, atendendo grande parte da população carente de recursos financeiros sem condições para contratar um advogado. Dessa maneira, o cidadão tem direito e acesso à justiça alternativa, além da estatal

A criação dos núcleos de práticas jurídicas nos Centros Universitários, Universidades e Faculdades do país se deu por meio de uma reformulação curricular do Curso de Graduação em Direito, realizada pelo Ministério da Educação e do Desporto. Essa reforma originou a Portaria Nº 1.886, de 30 de dezembro de 1994 que fixa as diretrizes curriculares e o conteúdo mínimo do curso jurídico (BRASIL, 1994). As regras de funcionamento e os objetivos do Núcleo de Práticas Jurídicas do Centro Universitário Tiradentes estão contidos em sua Resolução n. 41/2015.

Esses núcleos proporcionam contato mais intenso entre o corpo discente e os casos reais trazidos pela população, uma vez que por meio de atividades supervisionadas por professores e advogados - como o acompanhamento da orientação

jurídica e patrocínio de causas reais - o aluno não apenas é estimulado a essa reflexão crítica, mas auxilia na própria prestação da assistência jurídica integral e gratuita.

De Sousa Júnior (2006, p.1), menciona que essa nova estrutura curricular da formação dos estudantes de Direito desenvolverá não apenas o conhecimento cognitivo, mas também proporcionará ao aluno um crescimento pessoal e profissional. O autor afirma que com essa alteração ocorrida nas diretrizes curriculares do curso jurídico, por meio da Portaria Nº 1.886/1994, configurou o eixo de formação prática, desenvolvido por meio de atividades curriculares simuladas e também reais, com a supervisão pedagógica do Núcleo de Prática Jurídica.

Para Oliveira (2000, p. 1), considera que a Portaria nº 1.886, de 30/12/94, que criou o estágio de prática jurídica passou a integrar o currículo e a ser essencial para a obtenção do grau de bacharel em direito pois segundo o autor, antes eram consideradas atividades práticas àquelas relacionadas à disciplina Prática Forense, ministrada na maioria das instituições por meio de aulas expositivas. Após essa mudança curricular, as atividades práticas de maneira simulada ou real começaram a ser exercidas pelos alunos de graduação em Direito, com supervisão e orientação do núcleo de práticas jurídicas.

Essas atividades práticas, segundo o artigo 11 da Portaria n. 1.886/94, estão relacionadas à participação dos estudantes em audiências e sessões, redação de peças processuais e profissionais, visitas aos órgãos judiciários, prestação de serviços jurídicos e técnicas de negociação coletivas, arbitragens e conciliação; atividades que deverão ser controladas, orientadas e avaliadas pelo núcleo de práticas jurídicas. Assim, a presença direta e participativa do aluno no núcleo, faz com que sejam aplicados os conhecimentos teóricos em casos reais, lidando e acompanhando as novas demandas e as transformações sociais (BRASIL, 1994).

Oliveira (2000, p. 2), ainda considera que é importante a contribuição dos núcleos de práticas jurídicas em favor da democratização do acesso à justiça para quem não pode pagar um advogado e a melhoria do ensino jurídico pois o bacharel em direito fica diante da realidade social que é o cenário do seu labor.

Também no núcleo de práticas jurídicas, funciona o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon –, que tem por objetivo elaborar e executar a política de proteção e defesa do consumidor no Estado de Pernambuco. Segundo Bessa (2007), o procedimento administrativo aplicado pelos Procon's em defesa do consumidor é uma

forma de dar ciência ao fornecedor a respeito da reclamação que está sendo feita contra ele, pelo consumidor para que possa a partir disso, buscar solucionar o problema ou apresentar provas em sua defesa. Com as provas apresentadas poderá comprovar se há ou não procedência da reclamação. Este procedimento demonstra a aplicação do princípio constitucional do contraditório de da ampla defesa, pois de um lado está o reclamante que é o consumidor e de outro o reclamado, ou seja, o fornecedor, na busca de solução de um conflito.

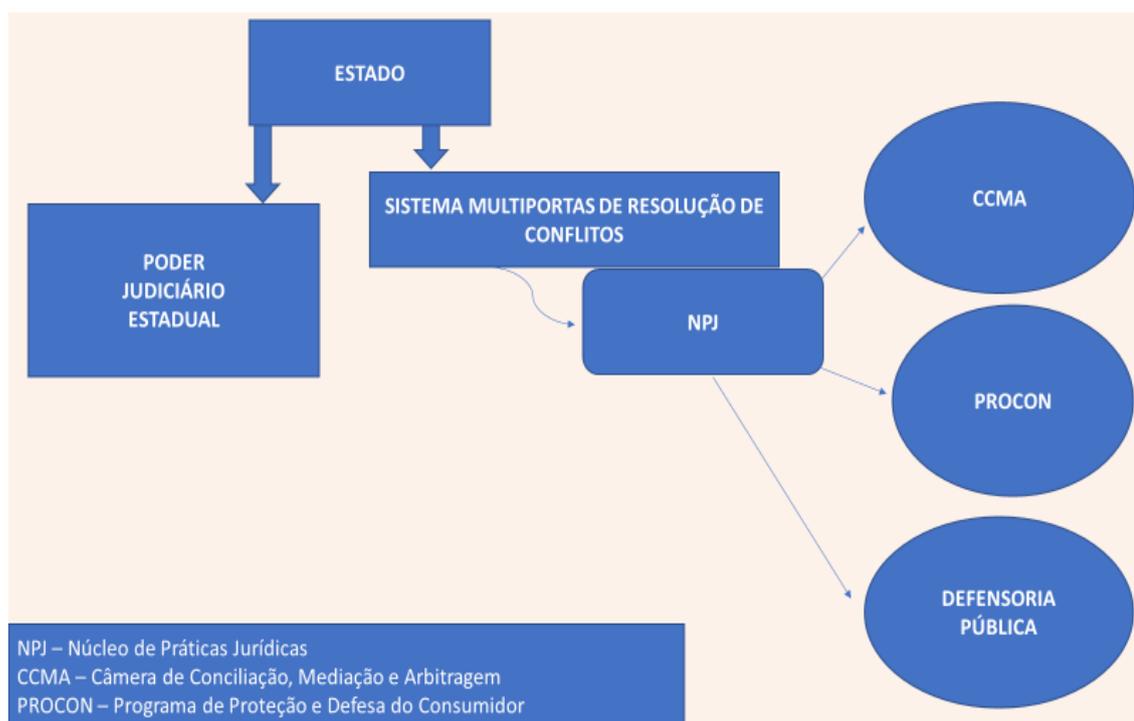
Um outro órgão que funciona no núcleo de práticas jurídicas, é a Defensoria Pública que Bessa (2007), conceitua como órgão essencial à Administração da Justiça e recebeu *status* constitucional com a promulgação da Carta de 1988, mais precisamente no artigo 134 da Constituição Federal. Com o advento da EC/80, recebeu maior destaque, cuja redação incluiu os termos “permanente” e “expressão e instrumento do regime democrático”, assim como ganhou seção autônoma, distanciando-se geograficamente da advocacia pública e privada no texto constitucional. O autor verbera que em um país de população pobre e carente, é bastante óbvia a importância do papel exercido pelos defensores públicos nas mais variadas relações sociais. Essa relevância contém nuance diferenciada nos conflitos decorrentes das relações de consumo.

Por fim, a prestação do serviço de assistência jurídica integral e gratuita promovida pelos Núcleos de Práticas Jurídicas, conveniados ou não com as Defensorias, possuem função social visto que desenvolve o atendimento e assistência jurídica à comunidade carente. Desta maneira, no que tange à prestação de assistência jurídica tanto a Defensoria Pública quanto os Núcleos de Práticas Jurídicas estão empenhados em garantir o acesso à justiça às pessoas hipossuficientes, promovendo e concretizando o direito fundamental de acesso à justiça – o “direito a ter direitos”.

Nesse contexto, mostro como funciona o sistema multiportas de resolução de conflitos no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes. Naquele núcleo, funcionam a Câmara de Conciliação Mediação e Arbitragem-CCMA sendo um projeto que aproxima a sociedade civil das Faculdades, Universidades, Centros Universitários; demonstrando a responsabilidade social da instituição em contribuir para a solução segura de controvérsias.

Para melhor compreensão do sistema estatal, segue um fluxograma com a representação do estado de Pernambuco, o poder judiciário estadual e o sistema multiportas de resolução de conflitos como também a composição dos núcleos de práticas jurídicas das Faculdades, Universidades e Centros Universitários com o Curso de Direito.

FIGURA 1 – Representação por diagrama estado, o Poder Judiciário e o Sistema Multiportas de Resolução de Conflitos



Fonte: Elaboração própria da pesquisadora com base no Código de Processo Civil sancionado pela Presidência da República em 16/03/2015. Lei nº 13.105/2015.

A teoria weberiana define o Estado como uma instituição que reivindica o monopólio sobre o uso da força dentro de um território e, por meio dessa força, pretende manter a coesão social. Weber (1999), considera que a teoria sobre o conflito está interligada com a relação intrínseca de poder, sendo que o detentor do poder tem o monopólio sobre todos os outros.

Quando o novo código de processo civil de 2015 foi elaborado, o Brasil enfrentava uma crise no Poder Judiciário, havia mais de 100.000.000 (cem milhões) de processos tramitando de forma simultânea e esse número era ampliado no decorrer dos anos (CNJ, 2017, p. 34).

Deve-se considerar o poder judiciário do estado de Pernambuco como uma instituição consolidada, porém a quantidade de processos se avolumava por décadas, então surgiu o que se denomina por cultura da terceirização do processo. A aposta foi de que os conflitos possam ser resolvidos da melhor e mais eficiente forma possível. Assim nasce a proposta do sistema multiportas de resolução de conflitos.

O primeiro pesquisador brasileiro a escrever sobre esse tema foi o professor Ivanio Machado Barbosa, ele estudou sobre Arbitragem, Mediação e Negociação da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, que produziu um artigo intitulado “Fórum de Múltiplas Portas: uma proposta de aprimoramento processual” (BARBOSA, 2003, p. 241).

Nesse sentido, no diagrama acima temos a figura representando o estado de Pernambuco e abaixo o poder judiciário estadual e ao seu lado, foi criado o sistema multiportas de resolução de conflitos. Esse sistema alternativo também funciona dentro dos núcleos de práticas jurídicas dos centros universitários, faculdades e universidades com o curso de Direito que firmam parcerias com órgãos públicos do judiciário, compondo-se do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), a Câmara de Mediação, Conciliação e Arbitragem (CCMA) e a Defensoria Pública de Pernambuco.

Segundo o Ministério da Educação, no seu sistema e-MEC, no Brasil tem mais de mil Cursos de Direito, nas Faculdades, Universidades e Centros Universitários, já na cidade de Recife, existem vinte e três Instituições de Ensino Superior que ministram o Curso de Direito, assim, a mesma quantidade podemos considerar de núcleos de práticas jurídicas, sendo eles uma obrigação legal imposta pelo MEC e indicada pela Ordem dos Advogados do Brasil – OAB para que estas Instituições funcionem.

Ao procurar os núcleos das faculdades, centros universitários, e universidades, na recepção é feita uma triagem inicial onde todos devem passar para depois o jurisdicionado ser direcionado para ser atendido em um desses órgãos (CCMA, PROCON ou Defensoria Pública), a depender do problema que o levou naquele lugar, que pode ser na área cível, criminal, trabalhista, previdenciária, administrativa, constitucional, ambiental e outras que sejam acolhidas dentro daquele núcleo de resolução alternativa de conflitos.

Cooperrider; Whitney; Stavros (2009), consideram que nas organizações a forma de solucionar problemas é, em sua maioria, baseada numa visão voltada para a busca do que existe de negativo, analisando a causa que gerou os problemas, tentando solucioná-

los, porém os dados positivos deveriam ser apreciados que seria a criação de ações que traduzem alternativas de solução de conflitos.

Sobre essas ações citadas pelos autores, citamos o sistema multiportas de resolução de conflitos que é uma concretização oriunda das políticas públicas em favor dos direitos sociais, promovendo o desenvolvimento da pessoa humana (BUCCI, 2006, P. 04).

Para o Conselho Nacional de Justiça, é de fundamental importância a análise do conflito e seus aspectos, como elemento de amadurecimento das relações sociais. As atividades do CNJ em buscar e discutir as técnicas que visam ao tratamento dos conflitos como uma forma de aperfeiçoamento na prestação jurisdicional surtiram efeito positivo na solução das demandas, isso foi percebido em sua agenda política institucional.

Considerando essa necessidade, entendeu o CNJ que uma das maneiras mais adequadas de proporcionar maior volume de soluções aos conflitos foi adotando a mediação como política pública, técnica que pode ser implementada, inclusive, antes ou no desenrolar do conflito e para isso acontecer, as partes precisam estar dispostas a adotarem um mediador para ajuda-los a solucionar seus problemas.

Dessa maneira, Oliveira (2013) contempla que a mudança para uma cultura de diálogo entre os cidadãos e as instituições necessita também de uma cultura do saber ouvir e do saber ceder, para justamente disseminar uma cultura de cooperação, na qual todos os envolvidos possam ceder um pouco e chegarem a um ponto de uma possível satisfação.

Alguns estudos foram publicados sobre núcleos de práticas jurídicas, cito aqui as autoras Francinete Paula Alves Pereira e Rezilda Rodrigues Oliveira (2018), com o artigo de título: "Avaliação apreciativa de um Núcleo de Prática Jurídica", publicado na Revista Direito GV.

O artigo fez uma avaliação apreciativa do Núcleo de Prática Jurídica da Faculdade de Direito do Recife (NPJ/FDR), para tanto, desenvolveu uma pesquisa exploratória, descritiva e colaborativa, para a qual foram feitos levantamento documental, oficinas e entrevistas. Também foi visualizado o desempenho do daquele núcleo na formação jurídica do aluno do Curso de Direito. Por fim, destaca um dos pontos fortes que é o

atendimento às necessidades daqueles que o procuram em busca da prestação dos serviços que lhe cabe prestar à sociedade.

As autoras Carlise Sibebe Hahn e Liana Maria Feix Suski (2014), publicação o artigo sobre: “A Importância dos Núcleos de Prática Jurídica e a Prática da Mediação”, nele, elas analisaram a importância dos trabalhos dos acadêmicos desenvolvidos junto aos núcleos de prática jurídica dos cursos de ensino superior como instrumento de acesso à justiça. Nesta perspectiva serão estudados os diversos benefícios aos conflitantes, dentre os quais está a possibilidade de uma solução amigável que atenda ao interesse mútuo, que instiga a manutenção dos vínculos e que contribua na pacificação social.

Por fim, as autoras abordaram a importância da prática da mediação nos núcleos de prática jurídica e o seu papel social frente a comunidade local que passa a ser servida da mediação como método para o tratamento dos conflitos, de inclusão social para resultar em justiça para a sociedade.

Também o artigo sobre “A Mediação nos Núcleos de Práticas Jurídicas: Transformando Mentalidades e Prevenindo Conflitos” das autoras: Cristiane Santos de Souza, Heliane Cristina Diniz, *et al* (2016), apontam a prática da Mediação nos Núcleos de Práticas Jurídicas como forma de se promover uma mudança ético-cultural, disseminando uma mentalidade pacífica nas comunidades de baixa renda e nos estudantes de Direito, futuros operadores deste, além de prevenir a escalada da violência naquelas comunidades, por meio do atendimento de seus conflitos familiares.

O objetivo foi o de explicitar como a mentalidade adversarial é predominante em nossa sociedade, fazendo parte do Direito, tendo se tornado um entrave para a solução pacífica dos conflitos, além de fomentar a violência. Visa a demonstrar como o Direito carece de meios eficientes para solucionar os conflitos familiares, que são permeados por questões subjetivas, o que termina por aumentar a reincidência processual. A metodologia foi feita com a pesquisa de campo com as entrevistas semidirigidas com usuários da Defensoria Pública da Comarca de Pará de Minas, bem como com alguns operadores do Direito da referida cidade e foram constatados aspectos teóricos descritivos ao logo do estudo. A partir dos dados coletados, apontou-se a técnica da Mediação de conflitos como alternativa aos impasses encontrados. Visando a restaurar uma boa convivência entre as

partes, a mediação tem como objetivos a solução do conflito, a prevenção de novos conflitos, a inclusão social e a paz social.

A Dissertação de Simone Cristina de Castro Wojcicki (2017), intitulada: “Inovação da prática simulada do Núcleo de Prática Jurídica em Ambiente Virtual de Aprendizagem” trata da resolução n. 09/2004, do Ministério da Educação que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de graduação em Direito. O MEC define que o objetivo dos Núcleos é o de ampliar a experiência profissional dos alunos com inovação no processo de ensino-aprendizagem e com práticas com utilização do Ambiente Virtual de Aprendizagem. Essa prática, além de pioneira, contribui para o desenvolvimento de recursos didáticos que potencializam a aprendizagem do aluno no ensino superior, fortalecendo sua prática profissional. Assim, o estudo investigou o ganho na aprendizagem dos alunos dos cursos de Direito, por meio da utilização da prática simulada em Ambiente Virtual de Aprendizagem. Este estudo descreve a metodologia adotada na prática simulada tradicional e, com a utilização do Ambiente Virtual de Aprendizagem, compara a prática simulada tradicional com a prática simulada, utilizando o Ambiente Virtual de Aprendizagem, e ainda avalia os ganhos por meio da melhoria na produção do aluno e inovação.

A Tese intitulada “Intervenção Profissional e Interface entre Assistentes Sociais e Operadores de Direito nos Núcleos de Prática Jurídica” que tem como autor Rodrigues, Maria de Sousa (2006), buscou-se realizar estudo sistematizado, exploratório do conhecimento e do próprio trabalho profissional, a partir de um pressuposto teórico interdisciplinar que contextualiza e dá as bases teórico-metodológicas necessárias à compreensão da intervenção profissional do Assistente Social em interdisciplinaridade e interface com o Direito. A metodologia aplicada foram as entrevistas com os profissionais meio de roteiro pré-estabelecido. Os resultados revelam que a intervenção dos Assistentes Sociais nos NPJ’s se insere contraditoriamente entre o amadurecimento teórico político, a proteção e a garantia dos direitos de cidadania e o poder momentâneo de concessão preliminar do direito de acesso e gratuidade da justiça. A conclusão do estudo foi a de que o Assistente social ocupa um lugar importante e estratégico nos NPJ’s e têm grandes contribuições antes da propositura de uma ação judicial, porém é uma caminhada a ser feita na adoção de medidas locais com a participação de todos os

parceiros envolvidos, dentro de uma situação que depende de definições de abrangência geral para a consolidação de processos transformadores de reconhecimento.

2.4 As Políticas Públicas para as causas sociais

As políticas públicas são ações governamentais que visam a concretização de direitos fundamentais garantidos constitucionalmente, cujos princípios, limites e prioridades mínimas encontram-se na própria Constituição Federal de 1988.

Para Maria Paula Dallari Bucci (2013), política pública é um programa de ação governamental que visa coordenar os meios para a realização de objetivos socialmente relevantes e determinados com reserva de meios necessários para sua consecução. (BUCCI, 2006, p. 39).

No livro: “A política pública como campo multidisciplinar de Eduardo Marques e Carlos Aurélio Pimenta de Faria (2013), completam a definição de Bucci (2006), ensejando que os meios necessários citados pela autora, o judiciário não possui, não é capacitado, nem legitimado para esse fim, eles afirmam que políticas públicas requerem medidas legislativas em uma combinação com ações políticas e dependem de arrecadação de recursos e decisões baseadas no universo das políticas públicas.

A ação estatal se encontra obrigada a direcionar- as políticas públicas para a sociedade, preservando os direitos fundamentais e os direitos sociais previstos na CF/88.

O paradigma dos direitos sociais, que proclamam a intervenção estatal mediante prestações positivas, demonstra, dessa forma, um modelo jurídico e social de políticas públicas. Assim, necessário, pois, num primeiro momento, discutir questões pertinentes a identificar o objeto que assume uma política pública para o direito. Na análise do direito positivo brasileiro, as políticas públicas possuem distintas disposições legais. Ou seja, podem estar expostas em “normativas constitucionais, ou em leis, ou ainda em norma infralegais, como decretos e portarias e até mesmo em instrumentos jurídicos de outra natureza, como contratos de concessão de serviço público” (BUCCI, 2006, p. 11).

Historicamente, observa-se um novo paradigma dos direitos sociais e jurídicos a partir da ascensão do Estado Moderno ao Estado Liberal e, conseqüentemente, ao Estado Contemporâneo com a transformação das Constituições não apenas impondo e estabelecendo os limites e estrutura do poder público, mas também garantindo os direitos fundamentais e sociais impostos na Constituição Federal de 1988.

Maria Paula Bucci (2015), no seu livro: “O conceito de política pública em direito”, considera que esse processo evidencia a demanda da intervenção do estado na vida econômica e social com o objetivo de consolidar e efetivar as normas constitucionais. A autora continua endossando dizendo que: essa evolução mostra que a fruição dos direitos humanos é uma questão complexa, que vem demandando um aparato de garantias e medidas concretas do estado que se alarga cada vez mais, de forma a disciplinar o processo social, criando modos de institucionalização das relações sociais que neutralizem a força desagregadora e excludente da economia capitalista e possam promover o desenvolvimento da pessoa humana (BUCCI, 2006, p. 04).

Bucci (2006), reitera que as desigualdades sociais, políticas, econômicas e culturais, historicamente oprimidas tanto pelo estado como pela sociedade dominante, são importantes como categoria jurídica em busca da concretização dos direitos sociais e desta maneira, este estado modifica sua postura abstencionista para um modelo intervencionista.

Esta intervenção que trata Bucci (2006), tão somente diz respeito ao domínio econômico e social do estado com suas mudanças no investimento nas políticas públicas direcionadas para a sociedade com o fim de avançar com os objetivos coletivos de aprimoramento da comunidade

Para esta sociedade, faz-se importante as ações, programas, organizações, limitações e direcionamentos do dinheiro das pessoas e por isso é preciso priorizar e escolher em que e onde o dinheiro público será investido, tendo por base os objetivos específicos previamente estabelecidos pela política governamental.

E nesse sentido, cumpre notar a relevância das normas constitucionais que estabelecem o caráter prioritário de destinação de verbas do poder público, isto é, embora seja uma escolha política a ação destinada para a hipótese em concreto, na estrutura constitucional, há limitações a este poder.

2.4.1 A Política Pública como campo Multidisciplinar

Marques e Faria (2013), relatam que no Brasil, há inúmeras dificuldades em explorar as interações que existem entre o direito e as políticas públicas e que essas dificuldades são de ordem conceitual, semântico, metodológico, teóricos e práticos.

Paula Dallari Bucci (2006), em sua obra “O conceito de política pública em direito”, enfatiza que: Não obstante, definir as políticas públicas como campo de estudo jurídico é um movimento que faz parte de uma abertura do direito para a interdisciplinariedade. Alguns institutos e categorias jurídicas tradicionais, hoje despidos de seu sentido legitimador original, buscam novo sentido ou nova força restabelecendo contato com outras áreas do conhecimento das quais vinha se apartando desde a caminhada positivista que se iniciou no século XIX (BUCCI, 2006, p. 02).

Desta maneira, a ação estatal deve buscar meios pelos quais acompanhe o aprimoramento e evolução constante da sociedade. Assim, ele utiliza-se do direito como instrumento possível de materializar os objetivos políticos esperados por meio das normas jurídicas.

O fim de estudar políticas públicas nos estudos jurídicos denota uma interdisciplinariedade com as demais áreas do conhecimento, visto que busca reconhecer e estabelecer relações com a própria Ciência Política, além de procurar superar a análise simplista de categorias e institutos positivista do Direito tradicional.

Assim, compreende-se a importância de verificar o papel do direito na conformação e consolidação das políticas públicas, uma vez que “se teorizar juridicamente o entendimento das políticas públicas reside no fato de que é sobre o direito que se assenta o quadro institucional no qual atua uma política” (BUCCI, 2006, p. 37).

Uma outra questão a observar diz respeito às características que uma política pública deve dispor dos meios pelos quais serão realizados os objetivos fixados na referida política, prescrever as metas e os resultados esperados. (BUCCI, 2006).

O papel do estado é promover políticas públicas que priorizem a convivência dos cidadãos com a finalidade de multiplicar os espaços públicos para participação de todos com o objetivo de alcançar a democracia no reordenamento social, jurídico e político da sociedade.

Dessa maneira, relacionar a implementação de políticas públicas com a governança estatal e o sistema multiportas de resolução de conflitos, se fez necessário para a compreensão sobre todo o sistema que é inevitavelmente interligado, compreendendo as ações e diretrizes políticas com o fim social e promoção humana, garantindo os direitos individuais e coletivos.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Marconi; Lakatos (2007), uma ferramenta fundamental e específica para diferenciar as diversas obras do saber científico é o método científico, mas é importante compreender que nem toda obra que busca cuidar o emprego do método científico pode ser identificada como ciência. Marconi e Lakatos (2007, p.83) ainda concluem que a utilização de métodos científicos não é da alçada exclusiva da ciência, mas não há ciência sem o emprego de métodos científicos.

Para Kerlinger (2015), os pesquisadores são uma parte importante no processo de pesquisa, pois estão interessados nas experiências, interações e documentos em seu contexto original. Endossa o autor que a pesquisa qualitativa desenvolve aspectos em que transformar as situações sociais em texto é uma preocupação central e que ela se abstém de conceitos bem definidos que possam ser testados pois eles são desenvolvidos e refinados no processo da pesquisa que leva a sério o contexto e parte da ideia de que teoria e métodos devem se ajustar simultaneamente. (KERLINGER, 2015, p. 12).

3.1 Técnicas de Pesquisa

Nesse sentido, para o desenvolvimento do estudo, na primeira parte, utilizei o método de pesquisa bibliográfica que consistiu na leitura e síntese de livros na área sociológica e jurídica, legislações, artigos, dissertações e teses sobre a temática, subsidiado por uma análise crítica dos entendimentos acerca do estado, políticas públicas, o sistema multipartas de resolução de conflitos e o judiciário. Também fiz uso da pesquisa documental, que, por seu turno, refere-se a documentos publicados e outros não publicados entre os quais: portarias e resoluções.

Minha pretensão foi inicialmente, conhecer a governança do estado de Pernambuco na sociedade, sua intervenção, as influências no campo de inserção da justiça para os cidadãos; seguindo no segundo capítulo com definições e esclarecimentos sobre o sistema multipartas de resolução de conflitos que funcionam nos núcleos de práticas jurídicas nas Instituições de ensino que ministram o curso de Direito, que discorro no terceiro capítulo.

Com estas pesquisas bibliográficas e documental busquei conhecer o funcionamento e a estrutura do estado, do sistema multipartas de resolução de conflitos com o objetivo de

identificar os fatores que influenciaram na implementação da governança estatal em um sistema com outras oportunidades, que não seja o judiciário, para atender a grande demanda judicial da população

Na segunda parte do estudo de caso, foi realizada a pesquisa de campo que para Fonseca (2002), a pesquisa de campo caracteriza-se pelas investigações além da pesquisa bibliográfica e documental, se realiza coleta de dados junto a pessoas ou órgãos, assim, utilizei da abordagem qualitativa descritiva, que para Marconi e Lakatos (2010), trata-se de uma pesquisa que tem como premissa, analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano e ainda fornecendo análises mais detalhadas sobre as investigações, atitudes e tendências de comportamento, o objetivo foi o de descrever o fenômeno das relações sociais no sistema multipartas de resolução de conflitos.

Para responder aos objetivos propostos, trabalhei com aplicação *in persona* de questionários semiestruturados com perguntas abertas e escritas, acompanhadas de protocolo de observação *in loco* que possibilita conhecer de perto a expectativa e satisfação de cada jurisdicionado.

Danna e Matos (1982), consideram que a metodologia da observação do comportamento direciona-se ao comportamento físico, também verbal e motor, partindo da definição de unidades de comportamento a serem observados e registrados. Elaboram-se, assim, categorias de comportamentos, bem como a especificação das circunstâncias em que aqueles comportamentos aconteceram. Elas afirmam que a observação é comumente utilizada por psicólogos, pesquisadores e cientistas sociais, principalmente quando seu objeto de estudo é o comportamento humano.

Marconi e Lakatos (2010) complementam essa definição, indicando que observar não consiste em apenas ver ou ouvir, mas também em examinar os fatos e fenômenos considerados como objetos do estudo. As autoras concordam que a observação é uma das principais técnicas de pesquisa utilizada para a coleta de dados, sendo também uma rica fonte para construção e confirmação, ou não, de hipóteses levantadas pelo pesquisador.

A pesquisa no núcleo foi iniciada com o protocolo de observação, que é o trabalho de a pesquisadora observar o comportamento dos jurisdicionados que adentram aquele espaço em busca de atendimento para solucionar seus possíveis conflitos.

Em seguida, o método de abordagem, foi com uma conversa primeira com o jurisdicionado onde ele foi convidado a responder a minha pesquisa e foi iniciada a

aplicação do primeiro tempo do questionário, são as perguntas de conhecimento: nome, idade, sexo, renda, nível escolar; para que a pesquisadora tenha esses dados documentados para identificação dos jurisdicionados.

Ainda nesse primeiro tempo e antes do atendimento, os jurisdicionados responderam as duas primeiras perguntas antes de ele ser atendido sobre de que forma se deu sua acessibilidade ao núcleo e sua expectativa quanto o atendimento que lhes ia ser dispensado.

Depois de ser atendido, eu os abordei para responderem a segunda parte do questionário, assim, o jurisdicionado continuava a responder mais duas questões sobre se sua expectativa foi atendida e também sobre sua satisfação no atendimento

Para melhor compreensão da estrutura aplicada, segue a primeira parte do questionário que trata sobre as perguntas de reconhecimento:

Quadro 1 – Perguntas de Reconhecimento:

Nome:
Idade:
Sexo:
Renda:
Nível Escolar:

Fonte: elaborado pela pesquisadora.

O quadro 1, mostra as perguntas de reconhecimento sobre o perfil dos jurisdicionados em uma análise muito diversificada quanto a idade, renda, sexo e nível de escolaridade como está descrito nos quadros: 5,6 e 7. Esse quadro foi propositalmente mostrado tal qual o formulário que os jurisdicionados receberam com o objetivo de se entender o caminho da pesquisa no sentido do perfil das pessoas pesquisadas e não como resposta aos objetivos do estudo.

As respostas dadas às perguntas feitas através da aplicação dos questionários aos jurisdicionados, respondem inicialmente aos objetivos específicos da minha dissertação, pois essa pesquisa se propõe a saber sobre o caminho que o jurisdicionado fez até chegar no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes, suas expectativas e possível satisfação:

Quadro 2 – Pergunta sobre a existência do NPJ/UNIT-PE

- como você soube da existência do NPJ/UNIT-PE?

Fonte: elaborado pela pesquisadora.

A pergunta do quadro 2, é um dado muito importante para se compreender sobre se a iniciativa de procurar aquele núcleo foi da própria pessoa ou ela foi enviada por algum órgão: Defensoria Pública ou Procon ou se a pessoa foi ao núcleo para ser atendida pela demanda espontânea, ou seja, sem marcação, ou ainda se a pessoa procurou o núcleo por que foi indicada por alguém, ou ainda se conhece alguém do núcleo ou do Centro Universitário Tiradentes.

O acesso dos jurisdicionados ao núcleo, pode se dá através de encaminhamentos da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco ou pelo Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, pode ainda o jurisdicionado ir diretamente ao núcleo por iniciativa própria ou por indicação de alguém. As respostas estão descritas e analisadas no quadro 8.

Quadro 3 – Pergunta sobre a expectativa antes do atendimento NPJ/UNIT-PE

- Qual sua expectativa no atendimento?

Fonte: elaborado pela pesquisadora.

Esta pergunta foi feita na primeira parte do questionário, isto é, no primeiro tempo que os jurisdicionados responderam ao questionário, ou seja, antes do seu atendimento jurídico pelo núcleo, antes de eles responderem, já estavam sendo observados quanto ao seu comportamento, modo de vestir, falar, escrever e responder ao questionário. O intuito desse questionamento foi o de saber como eles estavam se sentindo naquele espaço, suas expectativas quanto ao atendimento que lhes seria dispensado. As respostas dos jurisdicionados aos questionários, respondem aos objetivos da minha pesquisa de campo e estão detalhadas rio, estão descritas no quadro 13.

**Quadro 4 – Perguntas sobre a expectativa e satisfação
depois do atendimento NPJ/UNIT-PE**

- Sua expectativa foi atendida?
- Você está satisfeito (a) com o atendimento?

Fonte: elaborado pela pesquisadora.

Depois de os jurisdicionados serem atendidos juridicamente (pela Defensoria, pelo Procon ou pela CCMA), conforme o problema que o levou ao núcleo de práticas jurídicas, analisado na triagem inicial e, atendendo a sua necessidade, foi encaminhado para o procedimento mais recomendável ao seu conflito. Assim, eles voltavam para a sala de recepção e responderam as duas perguntas que propositalmente foram feitas depois do atendimento. O local onde os questionários foram respondidos tanto antes quanto depois do atendimento jurídico, era reservado, não dando acesso aos alunos e profissionais do núcleo de práticas jurídicas.

Esse foi um ponto importante, pois os jurisdicionados se sentiam à vontade para responder a minha pesquisa sem que ninguém tivesse acesso ao seu parecer, no sentido de influenciar em suas respostas. Assim, eles responderam sobre suas expectativas, se tinham sido bem atendidas em relação aos seus processos e também foi perguntado se eles estavam satisfeitos com o atendimento dos estudantes e profissionais daquele núcleo de práticas jurídicas.

Essas duas perguntas foram feitas aos jurisdicionados após seu atendimento jurídico pelo núcleo. Funcionou assim: depois do atendimento de cada um, que demorou em média de 50 a 60 minutos, quando eles saíam da sala, eu os abordava e pedia que continuassem respondendo as duas últimas perguntas da minha pesquisa, a intenção foi a de saber se sua expectativa foi alcançada e sobre sua possível satisfação após o atendimento, pois estes são elementos balizados para responderem aos objetivos específicos da minha pesquisa de dissertação que foi realizada no centro universitário Tiradentes em seu núcleo de práticas jurídicas – NPJ/UNIT-PE.

3.2 Delimitação da Pesquisa

A pesquisa foi realizada no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes – NPJ/UNIT-PE no período da tarde das 14 às 18h entre os dias 10 a 14 fevereiro de 2020. Este mês foi escolhido pela probabilidade de que, segundo informações coletadas com os dirigentes do núcleo, nesse período, há uma maior quantidade de pessoas procurando àquele núcleo, sendo uma semana antes do carnaval, por conta da evasão que pode se dar uma semana antes ou uma semana imediatamente depois deste acontecimento festivo.

No Núcleo de Práticas Jurídicas do Centro Universitário Tiradentes - NPJ/UNIT-PE, segundo os dirigentes daquela instituição, são atendidas, em média, 6 (seis) pessoas por dia, sendo 3 (três) pessoas no período da manhã e 3 (três) pessoas no período da tarde, totalizando 15 (quinze) pessoas semanalmente no período vespertino.

Esse número se refere a pauta do dia das pessoas que são encaminhadas pela Defensoria Pública do estado de Pernambuco através de convênio firmado entre os órgãos. Assim, essas pessoas já têm hora marcada no núcleo no que diz respeito ao atendimento marcado.

Nesse núcleo de práticas jurídicas existe também o atendimento por demanda espontânea que são vagas existentes para atendimento às pessoas que vão diretamente para serem atendidas ou telefonam e marcam atendimento jurídico. Essas pessoas podem ser atendidas pelo Procon, pela CCMA ou ainda pela Defensoria Pública, esse último órgão, está condicionado a vaga por desistência ou por outro motivo, uma vez que a pauta é diariamente preenchida com encaminhamentos prévios da Defensoria Pública.

O número de jurisdicionados entrevistados por mim, foi de 16 (dezesesseis) pessoas, o que atende perfeitamente o objetivo de minha pesquisa, que foi o de descrever o fenômeno do comportamento, ou seja, as práticas, e não com que frequência ele ocorre, visto que as respostas foram se repetindo e estou trabalhando nessa pesquisa com dados que contemplam características qualitativas.

Nos dias do meu trabalho de campo com a pesquisa, procurei entrevistar todas as pessoas que buscaram o núcleo de práticas jurídicas naquela semana com a pretensão de serem atendidas juridicamente, advindas de encaminhamento pela Defensoria Pública, pelo Procon ou se a pessoa foi por conta própria para ser atendida pela demanda espontânea.

Quanto ao acesso da pesquisadora ao núcleo de práticas jurídicas para realizar esta pesquisa de dissertação, foi autorizado pela Coordenadora do Núcleo, a Professora Tatiana da Hora em autorização anterior. A pesquisadora é graduanda do curso de Direito nesta Instituição e estagiou no referido núcleo e desta forma, foi motivada a realizar esse estudo com a pretensão de alcançar informações mais detalhadas sobre a forma da acessibilidade ao núcleo, as expectativas e satisfação dos jurisdicionados.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário semiestruturado, com a elaboração prévia de perguntas abertas que respondam os objetivos específicos da minha pesquisa. O interesse pela técnica do questionário semiestruturada e aberta, nasceu com a indicação de que suas respostas dessem veracidade aos anseios pela busca dos resultados associados “à expectativa de que é mais provável que os pontos de vista dos sujeitos entrevistados sejam expressos em uma situação de entrevista com um planejamento aberto do que em uma entrevista padronizada ou em um questionário” (Flick, 2009, p. 143).

Entende-se que as entrevistas semiestruturadas possibilitam vínculos de reflexão entre as partes envolvidas, de modo que os sujeitos pesquisador e pesquisado se sintam mais à vontade para expressarem-se durante o diálogo, ampliando o alcance das indagações formuladas e sugerindo novas indagações, possibilitando o surgimento de dados novos e inesperados. Além disso, evita-se que o sistema de referências do entrevistador seja imposto aos pontos de vista do entrevistado (FLICK, 2009, p. 144).

A coleta de dados foi feita com a pesquisa de campo, teve caráter de profundidade e detalhamento e foi realizada no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes NPJ/UNIT-PE, com a finalidade de obter as informações desejadas a partir de dados primários que foram coletados através do protocolo de observação e dos questionários semiestruturados com perguntas abertas. Para Lakatos; Marconi (2010), a coleta de dados tem o objetivo de conseguir as informações e os conhecimentos acerca das questões levantadas buscando respostas para se comprovar os resultados que se presumem relevantes analisá-los.

Estes dados foram posteriormente analisados e tabulados para gerar tabelas com suas descrições detalhadas validando os objetivos deste estudo. A respeito da tabulação manual adotada na minha pesquisa, Mattar (1996), escreveu: a tabulação pode ser feita manualmente, mecânica, eletrônica ou parcialmente manual e eletrônica.

4. APRESENTAÇÃO DO ESTUDO DE CASO

Para o desenvolvimento dessa pesquisa, foi realizado um estudo de caso no Centro Universitário Tiradentes, mais especificamente, no Núcleo de Práticas Jurídicas. Esta dissertação é um estudo de caso com características qualitativas e a primeira parte dele foi iniciada com leituras bibliográficas a livros na área sociológica e jurídica, também foram consultados: legislações, portarias, resoluções, artigos, dissertações e teses sobre a temática, subsidiado por uma análise crítica dos entendimentos acerca do estado, políticas públicas, o sistema multiportas de resolução de conflitos e o Judiciário.

Na pesquisa descritiva realiza-se o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador que deverá apenas descobrir a frequência com que o fenômeno acontece ou como se estrutura e funciona um sistema, método, processo ou realidade operacional e pode aparecer sob diversos tipos: documental, estudos de campo, levantamentos (BARROS e LEHFELD, 2007).

Toda essa pesquisa documental foi com a pretensão de descrever como se dá o processo de governança estatal em relação ao sistema multiportas de resolução de conflitos com a implantação de atendimentos aos jurisdicionados no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes no estado de Pernambuco.

A segunda parte da pesquisa contemplou a pesquisa de campo com o protocolo de observação e aplicação de questionários com perguntas semiestruturadas e abertas aos jurisdicionados que foram em busca de atendimento jurídico no Centro Universitário Tiradentes em seu Núcleo de Práticas Jurídicas NPJ/UNIT-PE.

Sobre o protocolo de observação, Danna; Matos, (2011, p. 11), contemplam que para a realização do estudo científico, o pesquisador tem à sua disposição uma série de procedimentos para realizar a coleta de dados, para elas, a observação tem-se mostrado, ao longo do desenvolvimento da psicologia, o instrumento mais satisfatório para a coleta dos dados. Marconi e Lakatos (2010) endossam que a observação é um elemento básico de investigação científica, sendo muito utilizada na pesquisa de campo, apresentando-se como uma técnica fundamental da Antropologia.

A pesquisa de campo foi realizada no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes, que de acordo com Silva (2016), o Decreto nº 5.773/06, no Brasil,

as instituições de educação são credenciadas como faculdades, centros universitários e universidades, conforme a sua organização e respectivas prerrogativas acadêmicas.

Conforme a autora, os centros universitários são instituições de ensino superior pluricurriculares que abrangem uma ou mais áreas do conhecimento e apresentam excelência no ensino oferecido, comprovada pela qualificação do corpo docente e condições de trabalho acadêmico oferecidas à comunidade escolar que ali se integram. Eles também têm autonomia para criar, organizar e extinguir cursos de educação superior em sua sede. Essas instituições devem também possuir, no mínimo, um terço do corpo docente com doutorado ou mestrado, sendo que um quinto dos professores deve ser contratado em regime integral na instituição de ensino.

Para clareza do presente estudo, apresento informações sobre o Centro Universitário Tiradentes que, segundo o seu Estatuto no artigo primeiro, define: “O CENTRO UNIVERSITÁRIO TIRADENTES DE PERNAMBUCO - UNIT-PE com sede e foro na cidade de Recife, Estado de Pernambuco, é uma instituição de ensino superior mantida pela Sociedade Pernambucana de Ensino Superior Ltda. – SOPES, CNPJ 03.844.218/0001-10, com sede e atuação no município de Recife-PE, situada à Rua Barão de São Borja, 427, Boa Vista- 50.070-310”. Esta é uma Instituição particular de ensino superior e ministra o Curso de bacharelado em Direito, assim, cumpre a imposição do Ministério da Educação para todas as Universidades, Faculdades e Centros Universitários do Brasil através da sua Resolução 09/2004. nos artigos 2º, § 1º, inciso IX, e 7º, § 1º, a criação dos Núcleos de Práticas Jurídica, sendo que a Ordem dos Advogados do Brasil, apenas faculta que esta criação se se realize, descrevendo essa informação em seu Estatuto no artigo 27, parágrafo primeiro.

Nesse centro universitário Tiradentes no seu núcleo de práticas jurídicas, foi desenvolvida esta pesquisa com o objetivo de saber sobre o comportamento dos jurisdicionados em relação a forma que eles tomaram conhecimento acerca da acessibilidade ao núcleo de práticas jurídicas, sua satisfação e expectativas.

Cada jurisdicionado que foi no núcleo para ser atendido, passava por uma triagem na recepção, em seguida era conduzido à sala da Defensoria Pública, do Procon ou à sala de Mediação ou Arbitragem. Cada atendimento com cerca de 50 a 60 minutos.

5. APRESENTAÇÃO DA ANÁLISE DOS RESULTADOS

A pesquisa de campo foi realizada no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes - NPJ/UNIT-PE. O caminho de cada jurisdicionado que chegava no núcleo, suas expectativas e possível satisfação no atendimento, está descrito no próximo parágrafo mais detalhadamente.

Cada jurisdicionado que chegava ao núcleo, dirigia-se à recepção, onde recebia um atendimento com educação e receptividade (FIGURA 2) e depois sentava na sala de espera (FIGURA 3), nesse momento, o protocolo de observação já estava sendo descrito por mim, onde eu escrevia sobre o modo de que a pessoa se comportava, como se vestia, etc. Assim, eu me aproximei e me apresentei, fazendo a narrativa sobre a minha pesquisa de dissertação do mestrado e os convidei a participar voluntariamente, respondendo ao questionário semiestruturado com perguntas abertas. Com o aceite, eles mesmos preencheram as fichas sobre seus dados pessoais e responderam a duas perguntas iniciais antes do seu atendimento e após o atendimento, mais duas perguntas.

FIGURA 2 – Visão Geral da Recepção NPJ/UNIT-PE



Fonte: Registro fotográfico da pesquisadora.

Percebe-se o modelo do ambiente do núcleo tem uma estrutura física confortável para o atendimento do público que procura por aqueles serviços, tanto no espaço físico, com um ambiente bem dividido para cada atendimento, (ver nas Figuras 3, 4 e 5); quanto

ao atendimento humano dispensado aos jurisdicionados com toda a equipe bem integrada, dando um excelente tratamento as pessoas que procuram atendimento no NPJ/UNIT-PE.

FIGURA 3 – Recepção – Local aplicação dos questionários



Fonte: Registro fotográfico da pesquisadora.

Na hora do atendimento, a recepcionista chamava o jurisdicionado para ser atendido pela Defensoria Pública (FIGURA 3) ou pelo Procon (FIGURA 4) ou ainda pela Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem (CCMA), (FIGURA 5), conforme o jurisdicionado tivesse com horário marcado, ou através de uma triagem inicial, são encaminhados para a sala que atendesse sua necessidade.

Para o seu controle no atendimento aos jurisdicionados, o núcleo tem a Pauta do dia, que é o agendamento dos jurisdicionados que vieram encaminhados da Defensoria Pública, mas nem todos comparecem por motivos diversos. Segundo os dirigentes daquele núcleo, por vezes as pessoas que estavam agendadas para serem atendidas pela Defensoria e não compareceram, depois ligam justificando que não tinham dinheiro para pagar a passagem do ônibus, e este é o depoimento na maioria das vezes.

Os registros fotográficos dos espaços internos do núcleo foram mostrados e não somente apenas escritos por que de acordo com Kossoy (2012), no que diz respeito à imagem fotográfica, uma série de dados poderão ser reveladores, jamais mencionados pela linguagem apenas escrita.

FIGURA 4 – Sala de atendimento da Defensoria Pública – NPJ/UNIT-PE.



Fonte: Registro fotográfico da pesquisadora.

Nessa sala, o jurisdicionado é atendido pelo defensor público e também por alguns estagiários do núcleo, visto que aquele espaço é também para o aprendizado dos alunos do centro universitário Tiradentes - UNIT-PE.

Também a Defensoria Pública presta assistência integral e gratuita aos jurisdicionados com serviços de orientação jurídica, promoção de direitos humanos e defesa dos direitos individuais e coletivos.

Ainda segundo Kossoy (2012), opção pelos recursos visuais da tecnologia da fotografia para demonstrar os lugares que mostram o interior do núcleo e a descrição sobre as mesmas, para Kossoy (2012, p. 48), “a fotografia não sobrevive sem os dados que a identificam e sem a devida interpretação que a situa e valoriza”, continua o autor

endossando que “a fotografia tem sua própria história, assim como ocorre nos documentos escritos, não apenas os elementos constitutivos que lhe deram origem do ponto de vista material, ela também exprime acréscimos no seu registro fotográfico. (KOSSOY, 2012).

FIGURA 5 – Sala de Atendimento do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon - NPJ/UNIT-PE.



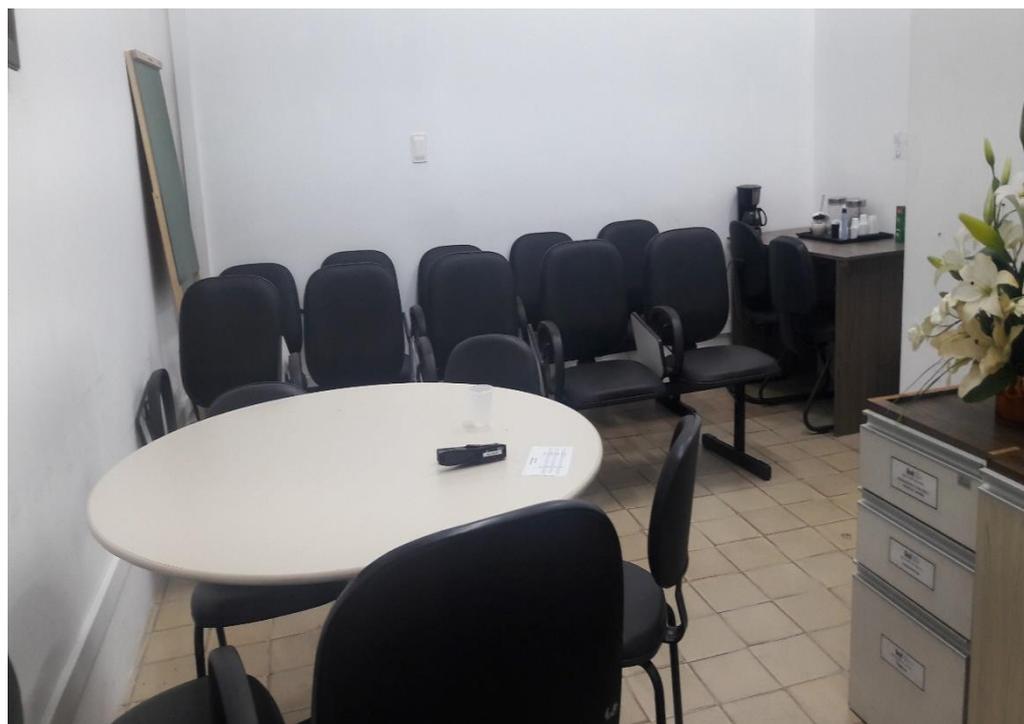
Fonte: Registro fotográfico da pesquisadora.

Essa Figura mostra a sala que o jurisdicionado é atendido pelo Procon para resolver relações de consumo, dando início ao processo ou audiência. Eles são recebidos por um advogado e por alguns estagiários do núcleo de práticas jurídicas que são alunos do Curso de Direito do Centro Universitário Tiradentes – NPJ/UNIT-PE.

No núcleo existe uma unidade de atendimento do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, o objetivo do órgão é o de promover atendimento mediante ações de orientação, esclarecimentos e resolução de conflitos que visem defender os direitos dos consumidores como estão previstos no Código de Defesa do Consumidor – CDC.

De acordo com KOSSOY (2012, p. 47), as fotografias se destacam por serem testemunhas visuais do registro do passado, não se podendo decodificar as informações de uma fotografia sem um mergulho naquele momento histórico. (KOSSOY,2012, p. 48).

FIGURA 6 - Sala de Atendimento – Câmara Conciliação, Mediação e Arbitragem - CCMA do NPJ/UNIT-PE.



Fonte: Registro fotográfico da pesquisadora.

A sala apresentada nessa figura, é onde são atendidos os jurisdicionados destinados a um mediador ou conciliador ou ainda um árbitro; essa situação vai depender da triagem inicial, pois para cada caso, um atendimento específico. Percebe-se pelo dado fotográfico a grande quantidade de cadeiras destinadas aos estagiários do núcleo que são alunos do Curso de Direito UNIT-PE.

Depois de os jurisdicionados serem atendidos, eu os abordei na mesma sala de espera constante na figura 3, para que não fossem expostos aos funcionários e estagiários do núcleo e se sentissem à vontade em terminar de responder o questionário com mais duas perguntas sobre o atendimento que lhes foi dispensado: se sua expectativa tinha sido atendida e sobre possível satisfação no atendimento.

Uma vez que o jurisdicionado contribuía com a pesquisadora respondendo ao questionário particionado, ou seja, em dois tempos, a saber: antes do atendimento (duas perguntas), depois do atendimento: (duas perguntas).

- Antes do atendimento: uma pergunta sobre a existência do núcleo e outra sobre suas expectativas no atendimento.
- Depois do atendimento: uma pergunta sobre se a expectativa foi atendida e a outra sobre a satisfação no atendimento.

Nos dias das aplicações dos questionários, antes de tudo ser iniciado, foi entregue a cada candidato(a) o questionário com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (APÊNDICE B), retirado do site do Comitê de Ética da UFPE e adaptado para essa pesquisa. Trata-se de termo da pesquisa explicando do que se trata toda a pesquisa, para que os candidatos tenham entendimento de todo o processo. Todos os candidatos aceitaram em participar e assinaram as duas vias, devolvendo uma via para guarda e análise da pesquisadora.

Foi contabilizado em uma média de duração total de 20 minutos para cada jurisdicionado responder ao questionário, sendo que alguns com maior dificuldade de escrever e falar, maior tempo. A aplicação dos questionários foi realizada entre os dias 10 a 14 de fevereiro no período da tarde das 14 às 17h no NPJ/UNIT-PE.

Depois da coleta de dados, ou seja, terminados os questionários, os separei por dia de atendimento juntamente com o protocolo de observação. Os questionários respondidos foram analisados juntamente com o protocolo de observação. Os resultados foram analisados minuciosamente nos achados do protocolo de observação e nos questionários semiestruturados com perguntas abertas.

O perfil dos jurisdicionados que responderam aos questionários, suas respostas e o protocolo de observação, foram descritos a seguir com o objetivo de identificar de que forma os jurisdicionados tomaram conhecimento acerca da acessibilidade ao núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes; analisar quais as expectativas e registrar a possível satisfação após o seu atendimento no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes - NPJ/UNIT-PE.

5.1 O perfil dos jurisdicionados

As pessoas que procuraram o núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes no período de 10 a 14 de fevereiro de 2020 de 14 às 17h, foram observadas pela pesquisadora quanto ao seu comportamento e responderam a um questionário com perguntas semiestruturadas e abertas em relação ao acesso ao núcleo, a sua satisfação e expectativas no atendimento. Na descrição de suas respostas, os jurisdicionados que responderam aos questionários foram identificados nas tabelas como J1 ao J16 para se manter o anonimato dos mesmos.

Nas perguntas de reconhecimento, obtive informações sobre o perfil dos jurisdicionados, essas informações são apenas para qualificar cada um e para guarda documental, ainda para estudos futuros; elas não respondem aos objetivos dessa pesquisa. Foram descritas na seguinte análise:

Quadro 5 - Jurisdicionado - Sexo e Idade

J1	Feminino – 27 anos.
J2	Masculino – 38 anos.
J3	Feminino – 36 anos.
J4	Masculino – 34 anos.
J5	Feminino – 31 anos.
J6	Feminino – 87 anos.
J7	Masculino – 55 anos.
J8	Feminino – 37 anos.
J9	Feminino – 68 anos.
J10	Masculino – 40 anos.
J11	Masculino – 23 anos.
J12	Feminino – 45 anos.
J13	Masculino – 43 anos.
J14	Feminino – 65 anos.
J15	Masculino – 20 anos.
J16	Masculino – 31 anos.

Fonte: recorte dos questionários realizados pela pesquisadora.

As idades variam de 20 a 87 anos, o que mostra uma grande variação, mas para essa pesquisa, esses dados de reconhecimento, não responde aos objetivos específicos, apenas são dados para guarda documental e possível identificação para estudos

posteriores. Sobre sua identificação quanto ao sexo, metade dos entrevistados respondeu que é do sexo masculino e a outra metade do sexo feminino como mostra o quadro 5. Esses dados constam nessa pesquisa, a título documental, pois essa é uma pesquisa qualitativa.

Quadro 6 - Jurisdicionado - Nível de Escolaridade

J1	Ensino médio completo.
J2	Até a antiga 7ª série.
J3	Ensino médio completo.
J4	Superior incompleto.
J5	Antigo Segundo grau completo.
J6	Antiga 5ª série.
J7	Nível técnico.
J8	Antigo Segundo grau completo.
J9	Fundamental incompleto.
J10	Superior em andamento.
J11	Ensino médio.
J12	Antiga 4ª série.
J13	Antigo Segundo grau completo.
J14	Antigo primário, sem concluir.
J15	Superior incompleto.
J16	Superior completo.

Fonte: recorte dos questionários realizados pela pesquisadora.

O nível de escolaridade é de pessoas que não concluíram o antigo primário a nível superior completo como mostra o quadro 6. Essa pesquisa não analisa números, nem é importante a idade do jurisdicionado, estas informações são para guarda documental.

Quadro 7 - Jurisdicionados - Renda Mensal

J1	R\$ salário mínimo.
J2	R\$ 280,00.
J3	R\$ salário mínimo.
J4	R\$ 4.000,00
J5	R\$ 200,00.
J6	Sem emprego ou trabalho.
J7	R\$ 4.500,00.
J8	R\$ salário mínimo.
J9	R\$ salário mínimo.
J10	R\$ 2.000,00.
J11	R\$ 700,00.
J12	Sem emprego ou trabalho.
J13	R\$ 2.800,00.
J14	Sem emprego ou trabalho.
J15	R\$ 5.000,00.
J16	R\$ 5.000,00.

Fonte: recorte dos questionários realizados pela pesquisadora.

A renda mensal dos entrevistados, teve uma variação entre R\$ 200,00 (duzentos reais) a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com dois jurisdicionados que estão sem trabalhar, sem renda, como mostra o quadro 3. No aspecto financeiro e nível de escolaridade, chamo atenção para o contexto social dos jurisdicionados J15 e J16 ambos com nível de escolaridade superior e com salário acima de 4 (quatro) salários mínimos mensais e mesmo diante dessas informações, eles foram atendidos no núcleo que, a princípio, o atendimento é para as pessoas que são hipossuficientes, ou seja, que não têm condições financeiras para pagar um advogado.

Essa informação é importante para a pesquisa, pois pode-se observar se o jurisdicionado pertence ao grupo de pessoas que não podem pagar um advogado, mas essa análise não responde aos objetivos dessa pesquisa, é mais um dado para ser analisado junto das demais informações a respeito dos jurisdicionados que foram atendidos naquele núcleo de práticas jurídicas.

5.2 Protocolo de Observação e Respostas aos Questionários

Segundo Lévi-Strauss (1974), uma pesquisa de campo feita com uma observação direta é a técnica privilegiada para investigar os movimentos, os saberes e as práticas na vida social e reconhecer as ações e as representações coletivas na vida humana, se engajando assim, em várias experiências de percepção e de contrastes sociais, culturais, e históricos e movimentos.

O Protocolo de observação foi usado como um instrumento para avaliar o comportamento dos jurisdicionados, antes de eles começarem a responder os questionários, foram observados no que diz respeito às suas expectativas e possível satisfação antes e depois do seu atendimento no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes.

A observação feita ao comportamento dos jurisdicionado, foi desde sua entrada no ambiente do núcleo, seu modo de se vestir, falar, ida à recepção até quando foi abordado pela pesquisadora para responder ao questionário antes e depois de seu atendimento, ele estava sendo observado com o fim de analisar seu comportamento.

As respostas aos questionários serviram de base para a pesquisa com características qualitativa, pois a abordagem da pesquisa estudou os aspectos subjetivos

do comportamento humano e de fenômenos sociais, seus resultados estão demonstrados em tabelas neste estudo.

Sobre o acesso dos jurisdicionados ao NPJ/UNIT-PE, vale ressaltar que alguns jurisdicionados são encaminhadas pela Defensoria Pública do estado de Pernambuco para serem atendidas pelo núcleo, essas pessoas estão previamente agendadas e seu nome está na pauta do dia do atendimento. As pautas dos dias que foram aplicadas as pesquisas no núcleo, estão todas fotografadas pela pesquisadora para guarda documental, não podendo ser expostas aqui para preservar o anonimato dos jurisdicionados.

Vale ressaltar que as pessoas que se dirigem ao núcleo, também podem ser encaminhadas pelo Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, pois existe um canal de comunicação entre essas Instituições para que os jurisdicionados sejam encaminhados e atendidos no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes.

No núcleo de práticas jurídicas também existe o atendimento da demanda espontânea que é para as pessoas que não têm horário marcado e procuram o núcleo para serem atendidas, assim, é feita a triagem inicial e logo após apresentado o conflito e verificada a sua natureza, o jurisdicionado é encaminhado conforme o seu problema para ser atendido pela Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem – CCMA ou pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON.

Esse encaminhamento do jurisdicionado para a porta apropriada conforme seu conflito, é o perfil do sistema multiportas de resolução de conflitos, pois ao chegar no núcleo para atendimento jurídico, é feita uma triagem, onde o jurisdicionado coloca seu problema e a recepcionista faz a indicação do atendimento conforme seu caso. Esse modelo alternativo é de fundamental importância para o cidadão no seu exercício de cidadania, pois não há imposição de sentença e sim meio consensual do saber ouvir e ceder um pouco para que ambas as partes possam dividir a satisfação na negociação, exercitando sua cidadania.

Para Oliveira e Splengler (2013), essa cidadania é um novo contrato de civilidade e poderá dessa forma participativa, criar espaços sociais de lutas e Instituições permanentes para expressão política e consolidação social, é um novo reordenamento jurídico com renegociação e mobilização da sociedade para participar dos procedimentos do sistema consensual de tratamento de conflitos.

Quadro 8 – Da Existência do NPJ/UNIT-PE – 1º dia

1 - Como você soube da existência do NPJ/UNIT-PE?

1º dia

Jurisdicionados	Respostas aos Questionários
J1	<i>“Através de uma amiga que estuda na UNIT”</i>
J2	<i>“Através da Defensoria de Pernambuco”.</i>

Fonte: elaborado pela pesquisadora.

Protocolo de Observação:

No primeiro dia do trabalho de campo, ou seja, para a aplicação do questionário da minha pesquisa de dissertação no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes, depois de fotografar a pauta dos jurisdicionados que estavam marcados por terem sido encaminhados pela Defensoria Pública, identifiquei os 3 (três) que estavam previamente agendados, apenas 1 (um) compareceu o J2. Segundo a atendente, alguns jurisdicionados faltam por que não têm condições financeiras para pagar a passagem do ônibus para irem à audiência no núcleo. Ela falou que por vezes, eles ligam para se explicar e este é o depoimento.

O ambiente na recepção no núcleo onde os questionários foram aplicados aos jurisdicionados, tem uma boa infraestrutura física com cadeiras para sentar, ar condicionado, televisão ligada, água e café; isso pode propiciar bem estar e tranquilidade para eles sentirem-se bem em relação a maneira que é bem tratado na recepção física e humana.. Notei que esse lugar contribuiu também para as pessoas se sintam à vontade e estimuladas a participar do convite para responder o questionário da minha pesquisa de dissertação de mestrado.

A jurisdicionada J1 chegou no núcleo bem tranquila, decidida, como já soubesse o que queria, vestia-se com trajes simples, dirigiu-se a recepção e logo depois que foi atendida e foi tratada com educação e receptividade, foi sentar-se na sala de espera onde eu a abordei a convidando a participar do meu estudo, então expliquei sobre a minha pesquisa, do que se tratava e se ela podia me ajudar respondendo às perguntas do questionário. Ela foi bem atenciosa e tranquilamente aceitou participar respondendo ao questionário semiestruturado com perguntas abertas em dois tempos, antes e depois do atendimento.

Esta jurisdicionada procurou o núcleo sem marcação prévia, mas também foi atendida como demanda espontânea, ou seja, se houve vaga para atendimento, aquela pessoa que não tem hora marcada, pode ser atendida mediante uma triagem inicial e, dependendo do seu pleito, é encaminhada para o melhor atendimento jurídico em relação ao seu conflito.

O jurisdicionado J2 chegou ao núcleo encaminhado pela Defensoria Pública do estado de Pernambuco, ou seja, devido ao convênio entre os órgãos, ele tinha hora marcada no núcleo de práticas jurídicas. Quando chegou ao núcleo, vestido de roupas casuais, notei que foi com pressa a recepção onde foi tratado com educação e receptividade, depois que foi sentar na sala de espera, eu o abordei, convidando-o a participar da minha pesquisa e expliquei sobre o meu estudo, que as perguntas seriam feitas antes e depois do atendimento, ele se mostrou solícito para responder a minha pesquisa. Seu nível de escrita foi dificultosa, mas possível de ler, notei sua dificuldade para entender as perguntas e até escreve, então eu li para ele, esclarecendo cada ponto e o ajudei à medida que ele solicitava que eu o fizesse.

Esse jurisdicionado estava bastante ansioso para ser atendido pelo defensor público e resolver seu problema dando início ao seu processo.

Para Da Matta (1978), essa atenção e disposição de escutar o outro exige um aprendizado a ser conquistado ao entrevistado, a cada saída de campo, a cada visita para a entrevista, a cada experiência de observação. Para melhor entendimento de como a pesquisa de campo foi realizada, com o protocolo de observação e a aplicação dos questionários com perguntas semiestruturadas e abertas, seguem as perguntas feitas ao jurisdicionados que foram no núcleo para serem atendidos juridicamente para uma audiência ou consulta.

Quadro 9 – Da Existência do NPJ/UNIT-PE - 2º dia

1 - Como você soube da existência do NPJ/UNIT-PE?

2º dia

Jurisdicionados	Respostas aos Questionários
J3	<i>“Através da Defensoria de Pernambuco”.</i>
J4	<i>“Sou estudante da UNIT!”</i>
J5	<i>“Perguntei na rua”</i>
J6	<i>“Através da Defensoria de Pernambuco”.</i>
J7	<i>“Através de um aluno da UNIT”</i>

Fonte: elaborado pela pesquisadora.

Protocolo de Observação:

Nesse segundo dia, foram atendidos 5 (cinco) jurisdicionados, dos 3(três) que foram encaminhados pela Defensoria Pública e estavam com o horário marcado, compareceram apenas 2 (dois). Segundo a atendente, alguns jurisdicionados faltam por que não têm condições financeiras para pegar um ônibus para irem à audiência no núcleo. Ela falou que por vezes, eles ligam para se explicar e este é o depoimento.

A jurisdicionada J3 chegou ao núcleo encaminhado pela Defensoria Pública do estado de Pernambuco, ou seja, ela tinha hora marcada no núcleo para ser atendida pela defensoria do núcleo de práticas jurídicas. Quando chegou ao núcleo, trajava vestido longo, percebi que foi estava tranquila e foi direito a recepção onde foi tratado com educação e receptividade, depois que foi sentar na sala de espera eu a convidei para participar da minha pesquisa e expliquei sobre o meu estudo, mostrando do que se tratava

e que as perguntas seriam feitas antes e depois do atendimento, ela foi muito educada e disse que queria responder a minha pesquisa. Seu nível de escrita também foi fraco, mas possível de entender. Ela estava bastante ansiosa para ser atendida pelo defensor público a fim de dá início ao seu processo.

Outros 3 (três) jurisdicionados foram ao núcleo em busca de atendimento jurídico por já conhecerem o centro universitário Tiradentes, mas sem hora marcada, chegando lá, dirigiram-se a recepção onde foram bem tratados com educação e receptividade, depois da triagem inicial foram sentar na sala de espera onde eu os convidei a responderem ao questionário da minha pesquisa de dissertação. A jurisdicionado J4 que é estudante da UNIT-PE, trajava calça jeans e camisa da Instituição, depois de ser atendida, ela sentou na recepção, eu me aproximei e relatei sobre a minha pesquisa e a convidei a participar respondendo ao questionário em dois turnos, antes e depois do atendimento dela, então ela educadamente se prontificou a responder com entendimento e habilidade. Depois que ela foi atendida, voltou à recepção e respondeu as duas últimas perguntas do questionário.

A J5 chegou humildemente na recepção do núcleo, pessoa simples no que diz respeito ao falar e vestir, estava de vestido e sandália de couro. Encaminhou-se até a recepção e perguntou se poderia ser atendida, a recepcionista a recebeu com educação e receptividade, fazendo a triagem inicial e pediu para ela esperar sentada. Nesse momento eu me aproximei dela e a convidei para participar da minha pesquisa. Expliquei detalhadamente sobre as respostas ao questionário em dois turnos, antes e depois do atendimento dela, então ela disse que sim, podia responder. Em seguida ela foi chamada para o atendimento na sala do Procon e depois de 50 a 60 minutos, voltou à recepção e respondeu as duas últimas perguntas do questionário.

A jurisdicionada J6 é uma mulher idosa com 87 anos, veio acompanhada de sua filha. Entraram juntas no núcleo de práticas jurídicas e notei que a filha conduzia a mãe pelo braço para a recepção onde foram atendidas com educação e receptividade, a idosa parecia confiante no atendimento que lhe ia ser dispensado, vestia-se com um vestido longo e simples. Depois de confirmarem seu horário marcado, pois a idosa veio encaminhada da Defensoria, sentaram-se na recepção. Nesse momento, a abordei, falei da minha pesquisa e a convidei a responder o questionário. A filha logo tomou frente da conversa perguntando se poderia escrever no questionário, já que a mãe só fez até a

antiga 5ª série e não tinha condições de escrever. Eu concordei e o questionário foi respondido com os argumentos da idosa. Expliquei sobre as duas perguntas primeiras e mais duas depois do atendimento, elas concordaram e concluíram as respostas depois do atendimento.

O jurisdicionado J7 chegou na recepção do núcleo trajando roupas tipo esporte, dirigiu-se a recepção onde foi atendido com educação e receptividade e depois de uma triagem, pois ele não tinha sido encaminhado por nenhum órgão, mas veio através da indicação de um aluno da UNIT-PE, então foi atendido pela demanda espontânea, sentou-se para aguardar ser chamado para o atendimento jurídico. Então me aproximei e me apresentei como mestranda da UFPE, expliquei sobre a minha pesquisa e o convidei para participar respondendo ao questionário e ele aceitou. Expliquei detalhadamente sobre as respostas ao questionário em dois turnos, antes e depois do seu atendimento, então ele respondeu que sim, dessa maneira, respondeu as duas primeiras perguntas. Em seguida, foi chamado para o atendimento na sala do Procon e depois de 50 a 60 minutos, voltou à recepção e respondeu as duas últimas perguntas do questionário.

Quadro 10 – Da Existência do NPJ/UNIT-PE - 3º dia

1 - Como você soube da existência do NPJ/UNIT-PE?

3º dia

Jurisdicionados	Respostas aos Questionários
J8	<i>“Defensoria”</i>
J9	<i>“Defensoria”</i>
J10	<i>“Através do meu Professor que ensina na UNIT”</i>
J11	<i>“Defensoria”</i>

Fonte: elaborado pela pesquisadora.

🚦 Protocolo de Observação:

Nesse terceiro dia da minha pesquisa de campo no núcleo de práticas jurídicas, depois de fotografar a pauta dos jurisdicionados que estavam marcados por terem sido encaminhados pela Defensoria Pública, identifiquei que os três que estavam agendados, compareceram e além desses três, mais um jurisdicionado o J10, compareceu sem marcação prévia, mas ele foi atendido pela demanda espontânea pelo programa de proteção e defesa do consumidor.

A jurisdicionada J8 chegou ao núcleo encaminhado pela Defensoria Pública do estado de Pernambuco, ou seja, ela tinha hora marcada no núcleo para ser atendida pela defensoria do núcleo de práticas jurídicas. Encaminhou-se a recepção com tranquilidade, vestia calça jeans e blusa social e foi atendida com educação e receptividade, ela avisou que estava agendada e depois sentou-se para aguardar seu atendimento. Nesse momento eu a abordei e expliquei sobre o meu estudo, mostrando do que se tratava e que as perguntas seriam feitas antes e depois do atendimento, ela foi muito educada e disse que queria responder a minha pesquisa. Escreveu tranquilamente suas respostas ao questionário antes e depois de ser atendida pela Defensoria.

A J9 também foi encaminhada pela Defensoria Pública, assim, tinha hora marcada no núcleo para ser atendida pela defensoria do núcleo de práticas jurídicas. Chegou na recepção do núcleo de short curto, acompanhada com um homem, estava bem ansiosa e falava alto, foi direito para a recepção onde foi atendida com educação e receptividade. Depois de ser atendida pela recepção, ela foi aguardar sua vez de ser atendida sentada nas cadeiras de espera, nesse momento eu a abordei e expliquei sobre o meu estudo, mostrando do que se tratava e que as perguntas seriam feitas antes e depois do atendimento. A jurisdicionada se prontificou a ajudar respondendo a minha pesquisa de dissertação.

O jurisdicionada J10 chegou no núcleo acompanhado por um professor na UNIT-PE, ele vestia calça jeans e camisa social, estava com uma expressão de tranquilidade e logo dirigiu-se a recepção onde foi atendido com educação e receptividade e depois de passar por uma triagem inicial, pois ele não tinha sido encaminhado por nenhum órgão, sentou-se para aguardar ser chamado para o atendimento pelo Procon. Então eu me aproximei e me apresentei como mestrandia da UFPE, expliquei sobre a minha pesquisa e o convidei para participar respondendo ao questionário e ele aceitou. Expliquei

detalhadamente sobre as respostas ao questionário em dois turnos, antes e depois do seu atendimento, então ele respondeu que sim, dessa maneira, respondeu as duas primeiras perguntas. Em seguida, foi chamado para o atendimento jurídico na sala do Procon e depois de 50 a 70 minutos, voltou à recepção e respondeu as duas últimas perguntas do questionário da minha pesquisa de dissertação.

O J11 chegou ao núcleo encaminhado pela Defensoria Pública, ou seja, ele tinha hora marcada no núcleo para ser atendida pela defensoria do núcleo de práticas jurídicas. Ele chegou de roupa simples, calça jeans e blusa esporte, dirigiu-se à recepção onde foi atendida com educação e receptividade e se identificou com seu nome e horário marcado e em seguida sentou-se para aguardar ser chamado para o seu atendimento jurídico. Nesse momento eu o abordei e expliquei sobre o meu estudo, mostrando do que se tratava e que as perguntas seriam feitas antes e depois do atendimento, ele foi muito educado e disse que queria participar da minha pesquisa. Na minha observação, o jurisdicionado estava muito desconfiado para contribuir com a minha pesquisa, pois perguntou se era obrigado a responder, mesmo eu dizendo que não era, mas conseguiu responder todas as questões do questionário nos dois tempos, ou seja, antes e depois do seu atendimento no núcleo de práticas jurídicas.

Quadro 11 – Da Existência do NPJ/UNIT-PE - 4º dia

1 - Como você soube da existência do NPJ/UNIT-PE?

4º dia

Jurisdicionados	Respostas aos Questionários
J12	<i>“Defensoria”</i>
J13	<i>“O meu primo é Professor da UNIT”</i>

Fonte: elaborado pela pesquisadora.

Protocolo de Observação:

Nesse quarto dia da minha pesquisa de campo, depois de fotografar a pauta dos jurisdicionados que estavam agendados por terem sido encaminhados pela Defensoria Pública, identifiquei que os 3 (três) que estavam agendados, apenas 1 (um) compareceu. Segundo a atendente, alguns jurisdicionados faltam por que não têm condições financeiras para pagar a passagem do ônibus para irem à audiência no núcleo. Ela falou que por vezes, eles ligam para se explicar e este é o depoimento.

A jurisdicionada J12 chegou ao núcleo encaminhado pela Defensoria Pública do, ou seja, ela tinha hora marcada no núcleo para ser atendida por um defensor do núcleo de práticas jurídicas. Quando ela chegou na recepção, vestida de vestido simples, foi bem educada e confirmou com a recepcionista sua hora marcada e foi atendida com educação e receptividade, e depois da confirmação do seu atendimento, foi sentar-se para aguardar o ser atendida pelo Defensor da Defensoria Pública do núcleo de práticas jurídicas UNIT-PE. Depois que ela sentou na recepção, nesse momento eu a convidei para responder a minha pesquisa e expliquei sobre o meu estudo, mostrando do que se tratava e que as perguntas seriam feitas antes e depois do atendimento, ela foi muito atenciosa e disse que queria participar da minha pesquisa. Seu nível de escrita também foi fraco, mas possível de entender. Ela estava esperançosa para ser atendida pelo defensor público a fim de dá início ao seu processo e resolver seu problema, dando início ao processo.

O jurisdicionado J13 chegou na recepção do núcleo trajando roupas simples, calça jeans surrada e blusa esporte preta, dirigiu-se a recepção onde foi atendido com educação e receptividade e depois passar por uma triagem, pois ele não tinha sido encaminhado por nenhum órgão, mas veio através da indicação de um primo que é professor da UNIT-PE, foi encaixado para ser atendido pela demanda espontânea. Depois da triagem inicial, ele sentou-se para aguardar ser chamado para o atendimento jurídico. Nesse momento eu me aproximei e me apresentei como mestranda da UFPE, expliquei sobre a minha pesquisa e o convidei para participar respondendo ao questionário e ele aceitou. Expliquei detalhadamente sobre as respostas ao questionário em dois turnos, antes e depois do seu atendimento jurídico, então ele respondeu que sim, dessa maneira, respondeu as duas primeiras perguntas. Em seguida, foi chamado para o atendimento na sala do Procon e depois de 50 a 60 minutos, voltou à recepção e respondeu as duas últimas perguntas do questionário da minha pesquisa do mestrado.

Quadro 12 – Da Existência do NPJ/UNIT-PE - 5º dia

1 - Como você soube da existência do NPJ/UNIT-PE?

5º dia

Jurisdicionados	Respostas aos Questionários
J14	<i>“Defensoria”</i>
J15	<i>“Através de pesquisa na internet”</i>
J16	<i>“Através de amigos”.</i>

Fonte: elaborado pela pesquisadora.

Protocolo de Observação:

Nesse quinto dia da minha pesquisa de campo, depois de fotografar a pauta dos jurisdicionados que estavam marcados por terem sido encaminhados pela Defensoria Pública, identifiquei que os 3 (três) que estavam agendados, novamente, apenas 1 (um) compareceu. Segundo a atendente, alguns jurisdicionados faltam por que não têm condições financeiras para pagar a passagem do ônibus para irem à audiência no núcleo. Ela falou que por vezes, eles ligam para se explicar e este é o depoimento. Nesse dia compareceram ao núcleo, mais duas pessoas buscando atendimento sem hora marcada e depois de uma triagem inicial, foram atendidos como demanda espontânea.

A jurisdicionada J14 chegou ao núcleo encaminhada pela Defensoria Pública, assim, ela tinha hora marcada no núcleo para ser atendida pela defensoria do núcleo de práticas jurídicas. Ela chegou usando macacão de algodão simples e dirigiu-se à recepção para se identificar com horário marcado e foi atendida com educação e receptividade, em seguida sentou-se para aguardar ser chamado para o seu atendimento. Nesse momento eu a abordei e expliquei sobre o meu estudo, mostrando do que se tratava e que as perguntas seriam feitas antes e depois do atendimento, ela foi bem receptiva e educada e disse que queria participar da minha pesquisa. Ela estava bem tranquila e dizia que

sabia dos seus direitos e por esse motivo tinha procurado o núcleo para ser atendida pelo defensor público a fim de dá início ao seu processo.

Quanto ao jurisdicionado J15, ele chegou vestido socialmente e relatou que pesquisou na internet sobre a existência do núcleo de práticas jurídicas da UNIT-PE e chegando lá, mesmo sem marcação prévia, também foi atendido com educação e receptividade primeiramente pela recepção e depois pelo Procon. Depois da triagem inicial, sentou-se na recepção. Nesse momento, eu me aproximei, expliquei o motivo de eu estar ali e a convidei para participar da minha pesquisa. Ele concordou em participar e se dispôs a responder o questionário em dois tempos, antes e depois de ser atendido. Depois de responder as duas primeiras perguntas, ele foi chamado para o atendimento jurídico que durou mais de uma hora, depois que saiu, dirigiu-se a mim e continuou a responder a minha pesquisa de dissertação.

O jurisdicionado J16 chegou na recepção do núcleo onde foi atendido com educação e receptividade, ele trajava roupas sociais com camisa de mangas compridas e foi direito até a recepção sendo atendido com educação e receptividade, foi feita uma triagem, pois ele não tinha sido encaminhado por nenhum órgão, mas foi atendido pela demanda espontânea. Ele disse que alguns amigos que indicaram o núcleo. Depois da triagem inicial, ele sentou-se para aguardar ser chamado para o atendimento. Nesse momento eu me aproximei e me apresentei como mestranda da UFPE, expliquei sobre a minha pesquisa e o convidei para participar respondendo ao questionário e ele aceitou com tranquilidade e simpatia, fez questão de participar. Expliquei detalhadamente sobre as respostas ao questionário em dois turnos, antes e depois do seu atendimento, então ele respondeu que sim, dessa maneira, respondeu as duas primeiras perguntas. Em seguida, ele foi chamado para o atendimento na sala do Procon para ser atendido pelo advogado do órgão assistido por discentes do centro universitário Tiradentes. O atendimento demorou de 50 a 60 minutos e quando terminou, o jurisdicionado voltou à recepção e eu o chamei para responder as duas últimas perguntas do questionário da minha pesquisa do mestrado.

O antropólogo brasileiro Roberto Cardoso de Oliveira deduz que ao se relacionar na pesquisa de campo existe uma separação de valores como um abismo, pois o entrevistado e o entrevistador podem se estranhar devido ao relativismo cultural, sendo isso como uma premissa para ambas as partes. (CARDOSO DE OLIVEIRA, 2000).

Quadro 13 – Da Expectativa no atendimento NPJ/UNIT-PE (Antes do atendimento):

1 - Qual sua expectativa no atendimento?

Jurisdicionados	Respostas aos Questionários
J1	<i>“Bom atendimento”</i>
J2	<i>“Bom resultado”</i>
J3	<i>“Resolver a questão do alvará”</i>
J4	<i>“Receber orientação”</i>
J5	<i>“Boa notícia”</i>
J6	<i>“Que resolva o meu caso”</i>
J7	<i>“Espero que resolva”</i>
J8	<i>“Espero que o meu caso seja resolvido”</i>
J9	<i>“Que consiga resolver o meu problema da melhor forma possível”.</i>
J10	<i>“Espero que seja resolvido o meu problema”.</i>
J11	<i>“Espero que resolvo meu caso”</i>
J12	<i>“Resolver meu problema”</i>
J13	<i>“Resolva meu problema”,</i>

CONTINUAÇÃO –

Quadro 13 – Da Expectativa no atendimento NPJ/UNIT-PE (Antes do atendimento):

2- Qual sua expectativa no atendimento?

J14	<i>“Que resolva”</i>
J15	<i>“Defesa do consumidor”</i>
J16	<i>“Excelente atendimento e suporte”.</i>

Fonte: elaborado pela pesquisadora.

Protocolo de Observação:

Com o acesso ao sistema multiportas de resolução de conflitos no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes, a comunidade carente, hipossuficiente, tem garantido o seu direito fundamental de acesso à justiça através da assistência jurídica gratuita. Assim, segue análise de sua expectativa antes do atendimento.

Diante das respostas dos jurisdicionados descritas acima, percebe-se que a maioria, respondeu que quer ser bem atendida e que seus problemas sejam resolvidos, quer receber orientações sobre o seu processo, que tenha bom resultado, chamo atenção para o J16 que espera ter um excelente atendimento e suporte.

No Livro O Fórum Múltiplas Portas como política pública de acesso à justiça e à pacificação social, as autoras Oliveira e Spengler (2013), ressaltam que essa expectativa que as pessoas têm de que seus problemas sejam resolvidos, insere-se na prática da conversação e negociação no tratamento de conflitos, onde cada um cede um pouco para chegarem a um acordo resolvido pelas partes e não por um terceiro. Trata-se de uma cultura de possibilidade no entendimento com a outra parte sem a necessidade da imposição de uma sentença judicial, é como uma prática participativa que gera consenso para ambas as partes participantes de um processo.

Quadro 14 – Nível de satisfação após o atendimento NPJ/UNIT-PE

3– Sua expectativa (necessidade) foi atendida?

Jurisdicionados	Respostas aos Questionários
J1	<i>“Sim. Com certeza.”</i>
J2	<i>“Fui.”</i>
J3	<i>“Não foi o que eu esperava”.</i>
J4	<i>“Sim. Fui esclarecido”.</i>
J5	<i>“Foi sim”.</i>
J6	<i>“Sim”.</i>
J7	<i>“Sim. Em partes”.</i>
J8	<i>“Sim, mais rápido do que eu esperava”.</i>
J9	<i>“Acho que sim”.</i>
J10	<i>“Foi sim e com excelência”.</i>
J11	<i>“Sim.”</i>
J12	<i>“Foi”.</i>

CONTINUAÇÃO –**Quadro 14 – Nível de satisfação após o atendimento NPJ/UNIT-PE****3– Sua expectativa (necessidade) foi atendida?**

J13	<i>“Foi”.</i>
J14	<i>“Ótimo. Foi”.</i>
J15	<i>“Sim”.</i>
J16	<i>“Altamente atendida”.</i>

Fonte: elaborado pela pesquisadora.

 Protocolo de Observação:

Depois do atendimento de cada jurisdicionado, que contou entre 50 a 60 minutos, ele saía da sala e eu o abordava com a intenção de que ele terminasse de responder ao meu questionário de pesquisa, pois ainda faltavam duas perguntas. Essas perguntas foram imediatamente após o atendimento e sem interferência daquelas pessoas que o atendeu, mesmo sendo dessa forma e eu os deixando bem a vontade para responder o que realmente quisesse, a resposta de cada um foi em relação a como ele se sentia naquele momento em relação ao início de um processo que foi iniciado com aquele atendimento jurídico e não sobre sua conclusão ou sentença.

Diante das respostas obtidas nesse quadro, os jurisdicionados foram unânimes quanto ao atendimento que lhes foram dispensados. Na minha observação, verifiquei que eles estavam bastante satisfeitos e com suas expectativas atendidas para aquele momento inicial.

Assim, a intenção da comunicação não se limita. portanto, apenas no olhar do(a) pesquisador(a) para o outro, mas pode acontecer meios e processos de reinvenção de si mesmo(a) como se fosse uma difusão de matéria moldada pelas trajetórias humanas, tornando-se uma articulação espacial que para se atingir o resultado otimizado do persistente trabalho de campo dando consistência ao rico processo de avaliação reflexiva em relação à situação de pesquisa de campo. (Da Matta, 1978).

Quadro 15 – Nível de satisfação após o atendimento NPJ/UNIT-PE

4– Você está satisfeita (o) com o atendimento?

Jurisdicionados	Respostas aos Questionários
J1	<i>“Muito”.</i>
J2	<i>“Sim”.</i>
J3	<i>“Foi bom, mas não gostei do resultado”.</i>
J4	<i>“Sim”.</i>
J5	<i>“Sim, bastante”.</i>
J6	<i>“Muito. Sim”</i>
J7	<i>“Sim”.</i>
J8	<i>“Sim. Ótimo”.</i>
J9	<i>“Sim, muito bem atendida e tirada todas as minhas dúvidas”.</i>
J10	<i>“Super satisfeito”.</i>
J11	<i>“Sim”.</i>
J12	<i>“Tô”.</i>

CONTINUAÇÃO –

Quadro 15 – Nível de satisfação após o atendimento NPJ/UNIT-PE

4– Você está satisfeita (o) com o atendimento?

J13	<i>“Muito. Parabéns”.</i>
J14	<i>“Estou”.</i>
J15	<i>“Sim”.</i>
J16	<i>“Muitíssimo”.</i>

Fonte: elaborado pela pesquisadora.

 Protocolo de Observação:

Concluindo as perguntas, percebi que todos os jurisdicionados demonstraram satisfação no atendimento humano e jurídico com comentários em resposta aos questionários como: “bastante”, “muito satisfeito”, “muitíssimo” e até o J13 parabenizou o atendimento que lhe foi dispensado no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes.

A participação do cidadão no procedimento dito consensual, contrasta com o autoritarismo do poder judiciário na imposição de sentença trazendo inegavelmente insatisfação para uma das partes. Nesse entendimento, a satisfação dos jurisdicionados em relação ao seu atendimento no núcleo de práticas jurídicas, pode significar que ele mesmo seja um estímulo para que outras pessoas prefiram os métodos alternativos para solucionar seus conflitos como a conciliação, mediação, negociação e arbitragem.

Dessa forma, conclui-se que, com as respostas dadas nos questionários apresentadas nos quadros anteriores que representam os dados obtidas na pesquisa, os jurisdicionados encontraram no NPJ/UNIT-PE, o suporte necessário para atender suas expectativas e satisfação quanto aos serviços prestados por aquela Instituição.

6. CONCLUSÃO

Por todo o mundo, tem-se enfrentado o crescimento populacional, mudanças estruturais na economia mundial, tudo em decorrência de uma sociedade líquida da pós-modernidade que é movida por conflitos decorrentes de múltiplos fatores, sejam eles políticos, econômicos e/ou sociais. Desta maneira, a relação entre o estado e a governança assume um papel cada vez mais desafiador, demandando novos saberes e capacidades inovadoras dos membros do governo, sabendo-se que as sociedades desorganizadas podem colaborar com o desencadeamento de conflitos de interesses.

A ação estatal por sua vez, com a instituição do estado democrático de direito, cria um papel importante para o tratamento desses conflitos de interesses que é a construção e solidificação da paz através da prestação jurisdicional, sendo uma ferramenta de desenvolvimento, justiça e transformação social através de políticas públicas.

Com o congestionamento do Judiciário de inúmeras demandas e para otimizar este processo, insere-se a política pública nacional de tratamento de conflitos que é regulamentada na Lei nº 13.105/2015, o estado inova com a implementação de um sistema com múltiplas portas com mecanismos para tratar os conflitos levados ao Poder Judiciário.

A governança estatal não é somente uma organização burocrática, mas também um reordenamento jurídico, social e político da sociedade com o reconhecimento da cidadania. Logo, o papel do estado é promover políticas que priorizem a convivência dos cidadãos, de modo a multiplicar os espaços públicos de cooperação e participação.

Desse modo, a política pública do sistema múltiplas de resolução de conflitos, apresenta como diferencial uma nova civilidade, restabelecendo a reaproximação entre o social e o político, ligando os direitos sociais e à cidadania.

A literatura brasileira tem amplo arcabouço de informações sobre o resultado de todo esse processo da transformação do meio de as pessoas buscar e encontrar resolução para seus conflitos, porém, o que eu percebi diante da minha pesquisa bibliográfica exploratória, foi a inexistência de um estudo para saber de que forma os jurisdicionados tomaram conhecimento acerca da acessibilidade ao núcleo de práticas jurídicas, sua satisfação e expectativas daqueles que buscam outros meios para resolver seus conflitos que não seja através do Poder Judiciário.

Com base nessa lacuna, escolhi realizar minha pesquisa no Núcleo de Práticas Jurídicas do Centro Universitário Tiradentes como campo do meu estudo. A escolha por

esse núcleo se deu pelo motivo de que a pesquisadora é graduanda do Curso de Direito naquele Centro Universitário e assim, ter acesso livre para sua pesquisa naquela Instituição, especialmente no núcleo, onde foi estagiária jurídica.

A minha pesquisa no núcleo foi por período certo, o que mostrou ser suficiente à medida em que as respostas iam se repetindo. Observei o comportamento dos jurisdicionados que adentraram naquele espaço buscando solucionar seus conflitos, desde sua entrada no núcleo, até depois de serem atendidos. Foram aplicados os questionários semiestruturados com perguntas abertas, antes e depois de eles serem atendidos, respondendo os objetivos específicos da minha pesquisa de dissertação.

Estes jurisdicionados foram muito receptivos com a minha apresentação e convite para participação deles na minha pesquisa e se dispuseram a responder o questionário em dois turnos, antes e depois do seu atendimento jurídico.

O objetivo geral da dissertação foi alcançado, ou seja, foi mostrado como se dá processo de governança estatal, relacionado com as políticas públicas para as causas sociais em relação ao sistema multiportas de resolução de conflitos com a implantação de atendimentos aos jurisdicionados no NPJ/UNIT-PE.

Quanto aos objetivos específicos, eles foram alcançados com as respostas aos questionários semiestruturados com perguntas abertas, ou seja, demonstro aqui, de que forma os jurisdicionados tomaram conhecimento acerca da acessibilidade ao núcleo, sua satisfação e expectativas em relação ao núcleo de práticas jurídicas.

Registrei que naquele núcleo, os jurisdicionados chegam advindos da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco, pelo Procon ou vêm por interesse próprio. Chegando lá, eles se dirigem à recepção, é feita uma triagem e logo são encaminhados para serem atendidos como demanda espontânea, ou seja, pela câmara de conciliação, mediação e arbitragem ou pelo Programa de proteção e defesa do consumidor.

Com o protocolo de observação, pude registrar como os jurisdicionados que procuraram aquele núcleo chegam lá ansiosos para resolverem seus conflitos ou ainda tranquilos e com uma certa esperança, mas também ficam confiantes por serem muito bem atendidos com educação e cortesia pela recepção e todos que fazem o NPJ/UNIT-PE.

No decorrer da pesquisa de campo, dividi a análise dos jurisdicionados, a princípio, por dia da pesquisa, totalizando 5 (cinco) dias, mas deixo claro que não trabalhei com números, uma vez que a minha pesquisa tem características qualitativas, apenas. A divisão foi para uma melhor compreensão do leitor e inicial análise de dados.

Depois que os resultados foram analisados, cheguei à conclusão de que, a princípio, as expectativas de um bom atendimento por parte dos funcionários do núcleo em relação aos jurisdicionados que procuraram aqueles serviços, foram atendidas (este dado foi coletado antes do atendimento em resposta aos questionários) e que a satisfação por parte dos jurisdicionados foi muito grande em relação ao atendimento dos funcionários do núcleo (dado coletado depois do atendimento em resposta ao questionário).

Desta maneira, utilizando-me do protocolo de observação e com as respostas dos jurisdicionados ao questionários, percebi grande interação entre os jurisdicionados e a recepção, também com o defensor, os advogados, os estagiários e todos do núcleo, no que diz respeito a comunicação, escuta, apoio emocional e serviços administrativos próprios de um núcleo de práticas jurídicas. Outros estudos sobre núcleos de práticas jurídicas mostrados através de artigos, dissertação e tese; foram citados nessa dissertação.

Ainda enfatizo que, com a utilização do protocolo de observação e pelas respostas dadas aos questionários semiestruturados aplicados com perguntas abertas, foi reconhecido o bom atendimento quanto as expectativas e satisfação dos jurisdicionados através do trabalho prestado pelo núcleo de práticas jurídicas UNIT-PE.

Cabe ressaltar aqui que esta conclusão, refere-se apenas ao núcleo estudado NPJ/UNIT-PE e que o foco dessa pesquisa de campo sobre as expectativas e satisfação, se faz importante ser ampliado a outros núcleos, no sentido da importância de um bom atendimento que deve ser dispensado aos jurisdicionados

Como o jurisdicionado tem um papel principal no processo do sistema multiportas, destaco que essa pesquisa tem grande importância no sentido de enxergar o autor principal do processo como aquele que deve ter sua expectativa e satisfação no atendimento atendidas, pelo menos no ponto inicial do processo na busca de resolver seus conflitos.

O estudo também se faz importante por iniciar uma análise sobre o comportamento dos jurisdicionados quando procuraram os serviços daquele núcleo e foram ouvidos em relação forma de que forma se deu sua acessibilidade ao núcleo, sua satisfação e expectativas no atendimento e por fim, por sugerir trabalhos futuros que englobem outros núcleos de práticas jurídicas que funcionam dentro das Instituições, Faculdades, Universidades e Centros Universitários que ministram o Curso de Direito.

Esse estudo de caso trás contribuições para a academia na área de governança estatal, do sistema multiportas de resolução de conflitos e no tocante à temática da forma que os jurisdicionados tomaram conhecimento acerca da acessibilidade ao núcleo de

práticas jurídicas, sua satisfação e expectativas, mostrando seu comportamento ao utilizar esses procedimentos do sistema multiportas de resolução de conflitos que são concretizações de políticas públicas e sociais.

O estudo de campo foi realizado com o protocolo de observação e aplicação de questionários semiestruturados com perguntas abertas, não encontrou limitações no local que foi realizada, pois na recepção, existe uma sala de espera onde eu pude abordar os jurisdicionados para aplicar os questionários acompanhados do protocolo de observação no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes.

Nessa dissertação, foi mostrado outros estudos sobre núcleos de práticas jurídicas,: Avaliação Apreciativa, sobre a Importância dos núcleos, a Mediação nos núcleos, A Inovação da Prática Simulada nos núcleos, A Intervenção profissional e a Interface entre Assistentes Sociais e os Operadores do Direito nos núcleos; porém, não foi encontrado um estudo direcionado ao comportamento dos jurisdicionados como foi a proposta da minha pesquisa. Assim, é interessante que essa pesquisa sirva como o piloto de um projeto que englobe outros núcleos, pois ampliando esse estudo, será possível entender de que forma os jurisdicionados tomaram conhecimento acerca da acessibilidade aos núcleo de práticas jurídicas, sua satisfação e expectativas quando buscam o sistema multiportas de resolução de conflitos.

Este estudo de caso com características qualitativas, mostrou que o número de entrevistados foi suficiente para análise das respostas, quando essas respostas começaram a se repetir. O de mais importante, foi o aprofundamento com o protocolo de observação e a aplicação dos questionários semiestruturado com perguntas abertas para que a análise interpretativa mostrasse maior veracidade para a pesquisa.

Ressalto ainda que o propósito final desse estudo não é o de mostrar apenas o resultado da pesquisa de um núcleo o qual estudei e esgotar a pesquisa, mas estimular outros pesquisadores a conhecerem o tema estudado por mim e realizarem outras pesquisas futuras em outros núcleos de práticas jurídicas usando esses dados da minha pesquisa como base para iniciar o um novo estudo sobre os jurisdicionados que são parte importante no Sistema Multiportas de Resolução de Conflitos.

REFERÊNCIAS

AGUILAR VILLANUEVA, L. F. **Gobernanza y Gestión Pública** Fondo de Cultura Económica. México, DF: 2009.

BARBOSA, I. M. Fórum de múltiplas portas: uma proposta de aprimoramento processual. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. v. 2. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. p. 243-262. Disponível em: <<https://direitoachadonasarjeta.files.wordpress.com/2008/11/estudos-em-arb-med-e-neg.pdf>>. Acesso em: 07 jan. 2019.

BARROS, Aidil J. da S.; LEHFELD, Neide Aparecida de S. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

BARROSO, L. R. Da falta de efetividade à judicialização excessiva: direito à saúde, fornecimento gratuito de medicamentos e parâmetros para a atuação judicial. **Revista RPGR**, Porto Alegre, v.31, n.66, p.89-114, jul/dez, 2007.

BAUMAN, Zygmunt. **Tempos Líquidos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007.

BESSA, Leonardo Roscoe. **Sistema nacional de defesa do consumidor**. 2007.

BITTENCOURT, Maryângela A.; ZOUAIN, Deborah M. Escolas de governo e a profissionalização do servidor público: estudo dos casos da Escola de Serviço Público do Estado do Amazonas — Espea e da Fundação Escola de Serviço Público Municipal de Manaus — FESPM. *Revista Adm. Made*, v. 14, n. 3, p. 75-94, 2010.

BLIACHERIENE, A. C.; SANTOS, J. dos. **Direito à vida e à saúde**: impactos orçamentário e judicial. São Paulo: Atlas, 2010.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, D.O. 05 de outubro de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 22 abr. 2019.

_____. **Exposição de Motivos e Código de Processo Civil 2015**. Lex: legislação federal, Brasília, 2015.

_____. **DECRETO Nº 5.773, DE 9 DE MAIO DE 2006.** Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e seqüenciais no sistema federal de ensino, DF: residência da República, [2006]. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf_legislacao/superior/legisla_superior_dec5773.pdf. Acesso em: 06 fev. 2019.

_____. Presidência da República. Casa Civil. **Lei nº. 9.099 de 26 de setembro de 1995.** Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Di. Acesso em: 22 mar. 2019.

_____. Presidência da República. Casa Civil. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.** Dispõe sobre a arbitragem. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm. Acesso em: 06 de junho de 2019.

_____. Presidência da República. Casa Civil. **Lei 13140/15 | Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/203030325/lei-13140-15>. Acesso em: 22 maio 2019.

_____. Ministério da Educação e do Desporto. **PORTARIA Nº 1.886, de 30 de dezembro de 1994.** Brasília, DF. Fixa as diretrizes curriculares e o conteúdo mínimo do curso jurídico. Disponível em: <http://www.zumbidospalmares.edu.br/pdf/legislacao-ensino-juridico.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2019.

_____. Ministério da Educação Secretaria de Educação Superior Comissão de Especialistas de Ensino de Direito - CEED Comissão de Consultores ad hoc Diretrizes Curriculares do Curso de Direito. **PORTARIA Nº 1886, de 30 de dezembro de 1994.** Brasília. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/dir_dire.pdf. Acesso em: 06 fev. 2019.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Uma Nova Gestão para um Novo Estado:** Liberal, Social e Republicano. Revista do Serviço Público, 52 (1), 5-24. Jan 2001 a: Disponível em: <http://www.bresserpereira.org.br/papers/2001/78Ottawa-p.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2020.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **O conceito de política pública em direito.** In: BUCCI, Maria Paula Dallari (org.). Políticas públicas: reflexões sobre o conceito jurídico. São Paulo: Saraiva, 2006.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Fundamentos para uma teoria jurídica de políticas públicas**. São Paulo: Saraiva, 2013.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Quadro de referência de uma Política Pública**: Primeiras linhas de uma visão jurídico-institucional. In: SMANIO, Gianpaolo Poggio; BERTOLIN, Patrícia Tuma Mantins Bertolin; BRASIL. O Direito na Fronteira das Políticas Públicas. São Paulo: Páginas & Letras Editora e Gráfica, 2015.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre, RS: Sergio Antonio Fabris, 1988.

Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125 de 29 de 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. Disponível em: http://www.crpsp.org.br/interjustica/pdfs/outros/Resolucao-CNJ-125_2010.pdf. Acesso em: 11 outubro de 2019.

COOPERRIDER, D. L; WHITNEY, D; STAVROS, J. M. **Manual da Investigação Apiciativa**. Rio de Janeiro. Qualitymark. 2009.

DALLARI, D. de A. **O que é participação política**. São Paulo: Brasiliense, 1999.

DANNA, M. F.; MATOS, M. A. Ensinando observação: uma introdução. São Paulo: Edicon, 1982.

DANNA, M.F.; MATOS, M. A. Aprendendo a observar. 2. ed. São Paulo: Edicon, 2011.

DA MATTA, Roberto. "**O ofício de etnólogo, ou como ter anthropological blues**". In: NUNES, Edson de Oliveira (organizador). A aventura sociológica: objetividade, paixão, improviso e método na pesquisa social. Rio de Janeiro, Zahar, 1978. p. 23-35 DA MATTA, Roberto. Relativizando, uma introdução a antropologia social. Rio de Janeiro, Petrópolis, 1981.

DE SOUSA JÚNIOR, J. G. Ensino do Direito, Núcleos de Prática e de Assessoria Jurídica. **Veredas do Direito: Direito Ambiental e Desenvolvimento Sustentável**, v. 3, n. 6, 2006. Disponível em: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/rveredire3&div=23&id=&page=>. Acesso em: 11 fev. 2020.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 20.^a edição. São Paulo: Atlas, 2007

- DI PIETRO, M. S. Z. **Direito Administrativo** - 4 ed. São Paulo, Saraiva, 2013.
- DI PIETRO, M. S. Z. **Direito Administrativo**. 30ª Ed. Rio de Janeiro. Forense. 2017.
- DINAMARCO, C. R. **A Instrumentalidade do Processo**. 11ª edição. Malheiros Editores, 2000.
- DINAMARCO, C. R. **Instituições de Direito Processual Civil** - Vol.1 - 9ª edição. Saraiva. 2011.
- DINAMARCO, C. R. **Instituições de direito processual civil**: volume III. 7. ed., rev. E atual. - São Paulo: Malheiros, 2017.
- DONIZETTI, E. **Curso didático de direito processual civil**. 18 ed. rev., ampl. e atual.- São Paulo: Atlas, 2014.
- FILELLINI, A. **Economia do Setor Público**. São Paulo: Atlas, 2000.
- FLICK, Uwe. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.
- GIMENEZ, C. P. Colet; SPENGLER, F. M. **O mediador na resolução 125/2010 do CNJ: um estudo a partir do Tribunal Múltiplas**. 1ª edição Águas de São Pedro: Livronovo, 2016.
- GONÇALVES, M.V. R. **Novo curso de direito processual civil**: volume I: teoria geral e processo de conhecimento (1ª parte). 13. ed., rev. E atual. - São Paulo: Saraiva, 2016.
- GRINOVER, A. P. Conciliação e Mediação Endoprocessuais na Legislação Projetada. **Revista Síntese Direito Civil e Processual Civil**, Ano XIII, nº 91, RDC nº 91, set/out 2014, pág 71/92.
- HABERMAS, J. **Consciência Moral e Agir Comunicativo**. Tradução de Guido A. de Almeida. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.
- HAHN, C. S.; SUSKI, L. M. F. A Importância dos Núcleos de Prática Jurídica e a Prática da Mediação. In: VII MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA (MIC), 1., 2014, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: NUPEDIR/MIC, 2014.

KERLINGER, Fred N. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais**; um tratamento conceitual. São Paulo: EPU/EDUSP, 2015.

KOSSOY, Boris. **Fotografia & história**. Cotia, SP: Ateliê Editorial, 2012.

LAGRASTA, Valera Ferioli. **Conflito, autocomposição e heterocomposição**. In Conciliação e Mediação: ensino em construção. Coord. Roberto Portugal Bacellar, Valeria FerioliLagrasta. 1.ed. São Paulo: IPAM; ENFAM, 2016.

LARA, Mariana Alves. Os novos rumos da mediação no Brasil. **Revista da Faculdade de Direito**, Universidade de São Paulo, São Paulo, v. 111, p. 503-525, june 2017. ISSN 2318-8235. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/133527>>. Acesso em: 05 nov. 2019.

Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. **Dispõe sobre a arbitragem**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm. Acesso em: 06 de junho de 2019.

LÉVI-STRAUSS, Claude. **Introdução à Obra de Marcel Mauss**. In: Sociologia e Antropologia. SP, EPU/EDUSP, 1974, p.1-36.

LOCKE, J. **Dois Tratados Sobre o Governo**. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

LOPES, J. R. de L. O Oráculo de Delfos – **O conselho de Estado no Brasil-Império**. São Paulo: Saraiva, 2010.

LUCHIARI, Valeria Feriolo Lagrasta. **Histórico dos métodos alternativos de solução de conflitos**. In: GROSMAN, Claudia Frankel; MANDELBAUM, Helena Gurfinkel (Org.). Mediação no judiciário: teoria na prática. São Paulo: Primavera Editorial, 2011, 283-320.

MALLOY, James M. Política econômica e o problema da governabilidade democrática nos Andes Centrais. In: SOLA, Lurdes. **Estado, mercado e democracia**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1993.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**: ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.

MANCUSO, R. de C. A Resolução dos Conflitos e a Função Jurisdicional no Contemporâneo Estado de Direito. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, 2009.

MARQUES, Eduardo; FARIA, Carlos Aurélio. (Orgs.). **A política pública como campo multidisciplinar**. São Paulo; Rio de Janeiro: Editora Unesp, Editora Fiocruz, 2013.

MARINONI, L. G. **Curso de processo civil: teoria geral do processo**. 8 ed. rev. e atual. v1. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. 2014.

MATIAS-PEREIRA, José. **Governança no Setor Público**. São Paulo: Atlas, 2010.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: edição compacta**. São Paulo: Atlas, 1996.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – **E-MEC**. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=18540&Itemid=1215. Acesso em: 06 de novembro de 2019.

NETO, J. L. L. Métodos Alternativos de Solução de Conflitos - ADR. **Revista de Processo**, RePro, v. 244, 2015. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RPro_n.244.17.PDF. Acesso em: 09 jun. 2019.

NOGUEIRA, C. S. de S. *et. Al.* A Mediação nos Núcleos de Práticas Jurídicas: Transformando Mentalidades e Prevenindo Conflitos. **Revista Digita FAPAM**, v.8, n. 8, p. 12-14, 2016. Disponível em: <https://periodicos.fapam.edu.br/index.php/synthesis/article/view/7>, Acesso em 16 abr. 2020.

OLIVEIRA, A. M. de. A Essência de um Núcleo de Prática Jurídica. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, v. 5, n. 43, 2000. Teresina, ano 5, n. 43, 1 jul. 2000. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/47>. Acesso em: 16 fev. 2020.

OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de **O Fórum Múltiplas Portas como política pública de acesso à justiça e à pacificação social** [recurso eletrônico] / Luthyana Demarchi de Oliveira, Fabiana Marion Spengler – Curitiba: Multideia, 2013.

OLIVEIRA, P. R. L.; Nunes, T. Sistema Multiportas para Solução Adequada de Conflitos de Interesses: Mediação, Conciliação e Arbitragem. **Revista Direito & Realidade**, v. 6, p.56-74, 2018. Disponível em: <http://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/direito-realidade/article/view/1388>. Acesso em: 09 jun. 2019.

OLIVEIRA, R. R.; PEREIRA, P.F. A. Avaliação apreciativa de um Núcleo de Prática Jurídica. **Revista Eletrônica de Direito GV**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 538-541, mai/ago. 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S-180824322017000200537&script=sci_arttext&lng=pt. Acesso em: 16 abr. 2020.

RAMOS, G. **Administração e contexto brasileiro**: Esboço de uma teoria geral da administração. 2ª ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1983. 366 p.

ROCHA, G. L. O Sistema Multiportas no Código Processual Civil de 2015: A Mediação como Alternativa de Autocomposição do Conflito. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 211-216, dez. 2017. Disponível em: <https://www.revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/435/pdf>. Acesso em 09 jun. 2019.

RODRIGUES, M. de S. **Intervenção profissional e interface entre Assistentes Sociais e Operadores de Direito nos Núcleos de Prática Jurídica**. 2006. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006. f. 79-84. Disponível em: <http://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/476>. Acesso em: 16 abr. 2020.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Pela mão de Alice**: o social e o político na pós-modernidade. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1997.

Senado aprova projeto que regulamenta a mediação para solução de conflitos. **Senado Notícias Online**, Brasília, 02 jun.2015. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2015/06/02/senado-aprova-projeto-que-regulamenta-a-mediacao-para-solucao-de-conflitos>>. Acesso em: 09 jun. de 2019.

SILVA, V. L. de O. **Mediação e Conciliação: Reflexões à Luz do Novo Código de Processo Civil**. **Revista Jurídica da Universidade Estadual de Feira de Santana**, Bahia, v. 1, n. 1, 4-12, jan. 2016. Disponível em: <http://periodicos.uefs.br/index.php/revistajuridica/article/view/1813/1263>. Acesso em: 09 jun. de 2019.

SIMÃO, L. P. **Mediação**: teoria e prática. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2017.

SOUZA, R. F. M. de **A função jurisdicional adequada e a releitura do princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional** (CRFB/88, Art. 5º, XXXV) / Rosalina Freitas Martins de Sousa. – Recife: O Autor, 2017.

SPENGLER, F. M. (org.). **As múltiplas portas do conflito e as políticas públicas para o seu tratamento** / [Recurso eletrônico] organização de Fabiana Marion Spengler e Theobaldo Spengler Neto – Curitiba: Multideia, 2016.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2008.

TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis**. 2.ed. São Paulo: Método, 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Comitê de Ética em Pesquisa. Modelo do **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido** Disponível em:

<https://www.ufpe.br/cep/manual-e-modelos>. Acesso em: 05 fev. 2020.

WOJCICKI, S. C. de C. **Inovação da Prática Simulada do Núcleo de Prática Jurídica em Ambiente Virtual de 2017**. 2017. Dissertação (Mestrado em Metodologias para o Ensino de Linguagens e suas Tecnologias) -Universidade Norte do Paraná, Paraná, 2017. f. 35-39. Disponível em:

https://repositorio.pgsskroton.com.br/bitstream/123456789/14018/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Simone%20_V3.pdf. Acesso em: 16 abr. 2020.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos** - 3º Ed. - Porto Alegre: Bookman, 2005.

ANEXO A – RESOLUÇÃO N. 125/2010 – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**RESOLUÇÃO Nº 125, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010**

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições constitucionais e regimentais,

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;

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 nos países 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;

RESOLVE:

Capítulo I

Da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão.

Art. 2º Na implementação da Política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados: centralização das estruturas judiciárias, adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores, bem como acompanhamento estatístico específico.

Art. 3º O CNJ auxiliará os tribunais na organização dos serviços mencionados no art. 1º, podendo ser firmadas parcerias com entidades públicas e privadas.

Capítulo II

Das Atribuições do Conselho Nacional de Justiça

Art. 4º Compete ao Conselho Nacional de Justiça organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação.

Art. 5º O programa será implementado com a participação de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino.

Art. 6º Para desenvolvimento dessa rede, caberá ao CNJ:

I – estabelecer diretrizes para implementação da política pública de tratamento adequado de conflitos a serem observadas pelos Tribunais;

II – desenvolver conteúdo programático mínimo e ações voltadas à capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos, para servidores, mediadores, conciliadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias;

III – providenciar que as atividades relacionadas à conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos sejam consideradas nas promoções e remoções de magistrados pelo critério do merecimento;

IV – regulamentar, em código de ética, a atuação dos conciliadores, mediadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias;

V – buscar a cooperação dos órgãos públicos competentes e das instituições públicas e privadas da área de ensino, para a criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da solução pacífica dos conflitos, de modo a assegurar que, nas Escolas da Magistratura, haja módulo voltado aos métodos consensuais de solução de conflitos, no curso de iniciação funcional e no curso de aperfeiçoamento;

VI – estabelecer interlocução com a Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministério Público, estimulando sua participação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania e valorizando a atuação na prevenção dos litígios;

VII – realizar gestão junto às empresas e às agências reguladoras de serviços públicos, a fim de implementar práticas autocompositivas e desenvolver acompanhamento estatístico, com a instituição de banco de dados para visualização de resultados, conferindo selo de qualidade;

VIII – atuar junto aos entes públicos de modo a estimular a conciliação nas demandas que envolvam matérias sedimentadas pela jurisprudência.

Capítulo III

Das Atribuições dos Tribunais

Seção I

Dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

Art. 7º Os Tribunais deverão criar, no prazo de 30 dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área, com as seguintes atribuições, entre outras:

I – desenvolver a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, estabelecida nesta Resolução;

II – planejar, implementar, manter e aperfeiçoar as ações voltadas ao cumprimento da política e suas metas;

III – atuar na interlocução com outros Tribunais e com os órgãos integrantes da rede mencionada nos arts. 5º e 6º;

IV – instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania que concentrarão a realização das sessões de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, dos órgãos por eles abrangidos;

V – promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos;

VI – na hipótese de conciliadores e mediadores que atuem em seus serviços, criar e manter cadastro, de forma a regulamentar o processo de inscrição e de desligamento;

VII – regulamentar, se for o caso, a remuneração de conciliadores e mediadores, nos termos da legislação específica;

VIII – incentivar a realização de cursos e seminários sobre mediação e conciliação e outros métodos consensuais de solução de conflitos;

IX – firmar, quando necessário, convênios e parcerias com entes públicos e privados para atender aos fins desta Resolução.

Parágrafo único. A criação dos Núcleos e sua composição deverão ser informadas ao Conselho Nacional de Justiça.

Seção II

Dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania

Art. 8º Para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis e Fazendários, os Tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (“Centros”), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão.

§ 1º Todas as sessões de conciliação e mediação pré-processuais deverão ser realizadas nos Centros, podendo, excepcionalmente, as sessões de conciliação e mediação processuais ser realizadas nos próprios Juízos, Juizados ou Varas designadas, desde que o sejam por conciliadores e mediadores cadastrados junto ao Tribunal (inciso VI do art. 7º) e supervisionados pelo Juiz Coordenador do Centro (art. 9º).

§ 2º Os Centros deverão ser instalados nos locais onde exista mais de um Juízo, Juizado ou Vara com pelo menos uma das competências referidas no caput.

§ 3º Nas Comarcas das Capitais dos Estados e nas sedes das Seções e Regiões Judiciárias, bem como nas Comarcas do interior, Subseções e Regiões Judiciárias de maior movimento forense, o prazo para a instalação dos Centros será de 4 (quatro) meses a contar do início de vigência desta Resolução.

§ 4º Nas demais Comarcas, Subseções e Regiões Judiciárias, o prazo para a instalação dos Centros será de 12 (doze) meses a contar do início de vigência deste ato.

§ 5º Os Tribunais poderão, excepcionalmente, estender os serviços do Centro a unidades ou órgãos situados em outros prédios, desde que próximos daqueles referidos no § 2º, podendo, ainda, instalar Centros nos chamados Foros Regionais, nos quais funcionem dois ou mais Juízos, Juizados ou Varas, observada a organização judiciária local.

Art. 9º Os Centros contarão com um juiz coordenador e, se necessário, com um adjunto, aos quais caberá a sua administração, bem como a supervisão do serviço de conciliadores e mediadores. Os magistrados serão designados pelo Presidente de cada Tribunal dentre aqueles que realizaram treinamento segundo o modelo estabelecido pelo CNJ, conforme Anexo I desta Resolução.

§ 1º Caso o Centro atenda a grande número de Juízos, Juizados ou Varas, o respectivo juiz coordenador poderá ficar designado exclusivamente para sua administração.

§ 2º Os Tribunais deverão assegurar que nos Centros atuem servidores com dedicação exclusiva, todos capacitados em métodos consensuais de solução de conflitos e, pelo menos, um deles capacitado também para a triagem e encaminhamento adequado de casos.

§ 3º O treinamento dos servidores referidos no parágrafo anterior deverá observar as diretrizes estabelecidas pelo CNJ conforme Anexo I desta Resolução.

Art. 10. Cada unidade dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania deverá obrigatoriamente abranger setor de solução de conflitos pré-processual, setor de solução de conflitos processual e setor de cidadania, facultativa a adoção pelos Tribunais do procedimento sugerido no Anexo II desta Resolução.

Art. 11. Nos Centros poderão atuar membros do Ministério Público, defensores públicos, procuradores e/ou advogados.

Seção III

Dos Conciliadores e Mediadores

Art. 12. Nos Centros, bem como em todos os demais órgãos judiciários nos quais se realizem sessões de conciliação e mediação, somente serão admitidos mediadores e conciliadores capacitados na forma deste ato (Anexo I), cabendo aos Tribunais, antes de sua instalação, realizar o curso de capacitação, podendo fazê-lo por meio de parcerias.

§ 1º Os Tribunais que já realizaram a capacitação referida no caput poderão dispensar os atuais mediadores e conciliadores da exigência do certificado de conclusão do curso de capacitação, mas deverão disponibilizar cursos de treinamento e aperfeiçoamento, na forma do Anexo I, como condição prévia de atuação nos Centros.

§ 2º Todos os conciliadores, mediadores e outros especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos deverão submeter-se a reciclagem permanente e à avaliação do usuário.

§ 3º Os cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores deverão observar o conteúdo programático e carga horária mínimos estabelecidos pelo CNJ (Anexo 1) e deverão ser seguidos necessariamente de estágio supervisionado.

§ 4º Os mediadores, conciliadores e demais facilitadores do entendimento entre as partes ficarão sujeitos ao código de ética estabelecido pelo Conselho (Anexo III).

Seção IV

Dos Dados Estatísticos

Art. 13. Os Tribunais deverão criar e manter banco de dados sobre as atividades de cada Centro, com as informações constantes do Anexo IV.

Art. 14. Caberá ao CNJ compilar informações sobre os serviços públicos de solução consensual das controvérsias existentes no país e sobre o desempenho de cada um deles, por meio do DPJ, mantendo permanentemente atualizado o banco de dados.

Capítulo IV

Do Portal da Conciliação

Art. 15. Fica criado o Portal da Conciliação, a ser disponibilizado no sítio do CNJ na rede mundial de computadores, com as seguintes funcionalidades, entre outras:

I – publicação das diretrizes da capacitação de conciliadores e mediadores e de seu código de ética;

II – relatório gerencial do programa, por Tribunal, detalhado por unidade judicial e por Centro, com base nas informações referidas no Anexo IV;

III – compartilhamento de boas práticas, projetos, ações, artigos, pesquisas e outros estudos;

IV – fórum permanente de discussão, facultada a participação da sociedade civil;

V – divulgação de notícias relacionadas ao tema;

VI – relatórios de atividades da “Semana da Conciliação”.

Parágrafo único. A implementação do Portal será gradativa, observadas as possibilidades técnicas, sob a responsabilidade do CNJ.

Disposições Finais

Art. 16. O disposto na presente Resolução não prejudica a continuidade de programas similares já em funcionamento, cabendo aos Tribunais, se necessário, adaptá-los aos termos deste ato.

Art. 17. Compete à Presidência do Conselho Nacional de Justiça, com o apoio da Comissão de Acesso ao Sistema de Justiça e Responsabilidade Social, coordenar as atividades da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, cabendo-lhe instituir, regulamentar e presidir o Comitê Gestor da Conciliação, que será responsável pela implementação e acompanhamento das medidas previstas neste ato.

Art. 18. Os Anexos integram esta Resolução e possuem caráter vinculante, à exceção do Anexo II, que contém mera recomendação.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro Cezar Peluso
Presidente

ANEXO B – RESOLUÇÃO Nº 41, de 07 de dezembro 2015

FACIPE
FACULDADE INTEGRADA DE PERNAMBUCO
Direção Acadêmica / DIACAD – Centro de Apoio Pedagógico / CAP
Coordenação do Curso de Bacharelado em Direito

RESOLUÇÃO N.º 41, de 07 de dezembro de 2015

COM BASE NA REUNIÃO DO COLEGIADO DO CURSO DE DIREITO REALIZADA NA SESSÃO DE 07 DE DEZEMBRO DE 2015. Estabelece as novas regras para funcionamento do Núcleo de Práticas Jurídicas, revogando a Resolução CCD n.º 23/2011 com vistas a atender a Nova matriz curricular, a Recomendação do Núcleo Docente Estruturante, a Lei n.º 8.906/94 e a Lei n.º 11.788/2008.

A Coordenadora do Curso de Bacharelado em Direito da Faculdade Integrada de Pernambuco, no uso de suas atribuições regimentais, considerando a necessidade de estabelecer regras padrões para funcionamento do Núcleo de Práticas Jurídicas, consoante o contido no artigo 7.º da Resolução CNE/CES n.º 09, de 29 de setembro de 2004, a Lei n.º 11.788/2008 e a Recomendação do Núcleo Docente Estruturante, fazer saber o seguinte:

I.
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Artigo 1º - Esta norma estabelece as regras de funcionamento do Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade Integrada de Pernambuco.

§1º O Núcleo de Práticas Jurídicas tem como objetivos:

I - básico, supervisionar os estágios obrigatórios e não-obrigatórios realizados pelos alunos do curso de bacharelado em direito;

II - complementar, desenvolver e gerenciar as atividades de contencioso, processo administrativo, arbitragem, negociação e mediação, incluindo o uso dos sistemas de informação e PJe

§2º As atividades do Núcleo de Práticas Jurídicas são desenvolvidas no NPJ, atualmente instalado em casa na av. Lins Petit, 89, Boa Vista, Recife-PE, cujas



FACIPE
FACULDADE INTEGRADA DE PERNAMBUCO
Direção Acadêmica / DIACAD – Centro de Apoio Pedagógico / CAP
Coordenação do Curso de Bacharelado em Direito

instalações são adequadas ao Projeto Pedagógico do Curso de Direito e a prática discente cabendo-lhe:

I – Administrar as disciplinas de prática jurídica, os estágios externos e intermediar e acompanhar os convênios dos escritórios e órgãos com o “FACIPE carreiras”, setor institucional responsável por organizar e celebrar os convênios mantidos com a Faculdade Integrada de Pernambuco:

- a) Acompanhar as datas de expiração dos convênios para que sejam feitos pedidos de renovação com a brevidade que for necessária;
- b) Receber e arquivar os documentos dos estágios externos, conforme edital expedido semestralmente, para fins de comprovação de prática real, bem como manter e atualizar as pastas de todos os alunos matriculados nas disciplinas de prática forense;
- c) Fornecer declarações e controlar essas declarações expedidas para alunos e ofícios externos para órgãos conveniados à Faculdade, arquivando-os e respondendo aqueles que forem necessários;
- d) Entregar, receber de volta e arquivar as atividades dos alunos matriculados em cada uma das disciplinas de prática forense, mantendo essa documentação com toda atualização necessária;
- e) Manter arquivadas as atividades semestrais de cada professor componente do Núcleo de Práticas Jurídicas, em pasta própria, podendo dar informações sempre que questionado;
- f) Propiciar o devido apoio aos professores das disciplinas de estágio supervisionado para o desenvolvimento das práticas específicas.

II – Desenvolver e coordenar atividades de responsabilidade social. Para tanto, o Núcleo de Práticas Jurídicas desenvolverá a solução de conflitos através da mediação e arbitragem, por meio de convênio com o TJPE e manterá o escritório modelo em convênio com a Defensoria Pública do Estado de Pernambuco, ajuizando as lides não conciliáveis.

§3º Caberá ao Colegiado do Curso de Direito, ouvido o Núcleo Docente Estruturante, distribuir cargos entre os docentes, visando à realização dos objetivos contidos no §1º.

§4º Para cumprimento do §3º, será mantida a Coordenação do Núcleo de Práticas Jurídicas, instituída por portaria da Direção Geral da Faculdade Integrada de Pernambuco.

§5º Compete à Coordenação do Núcleo de Práticas Jurídicas:

- I - Dirigir os serviços técnicos e administrativos;



FACIPE
FACULDADE INTEGRADA DE PERNAMBUCO
Direção Acadêmica / DIACAD – Centro de Apoio Pedagógico / CAP
Coordenação do Curso de Bacharelado em Direito

- II - Prestar contas da gestão ao Coordenador do Curso de Direito, semestralmente, ou a qualquer momento que lhe for solicitado, através da apresentação de relatórios;
- III - Propor ao Coordenador do Curso de Direito, ouvidos os demais professores, quaisquer alterações ao presente Regulamento, para encaminhamento ao Colegiado do Curso de Direito;
- IV - Fiscalizar a observância pelos professores, estagiários funcionários, dos horários de trabalho a que estejam sujeitos, e, bem assim, cumprimento das tarefas que lhes forem confiadas;
- V - Zelar para que sejam mantidos em ordem e em dia os arquivos do NPJ;
- VI - Zelar pela boa ordem e disciplina indispensáveis ao andamento dos serviços, fazendo cumprir o presente Regulamento.

II. DA ATIVIDADE BÁSICA DO NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS

Artigo 2º - Consistem como básicas, aquelas atividades relacionadas a realização do estágio obrigatório e não-obrigatório.

§2º O estágio obrigatório se encontra previsto no projeto pedagógico do curso, contendo carga horária total de trezentas e vinte horas (320h), e corresponde as atividades realizadas nas disciplinas de Estágio Supervisionado I, II, III e IV, que serão cursadas respectiva e sequenciadamente do 7º ao 10º período.

§3º O estágio não-obrigatório corresponde a atividades realizadas pelo discente, no andamento do curso de bacharelado em direito, sob supervisão, autorização e avaliação do Núcleo de Práticas Jurídicas, que não se confundam com aquelas previstas no §2º.

Artigo 3º O estágio obrigatório poderá ser desenvolvido pelo discente na própria instituição, ou em entidades conveniadas à Faculdade, desde que o discente esteja vinculado a alguma das disciplinas de Estágio Supervisionado, observadas as regras regimentais de matrícula.

§1º O estágio obrigatório desenvolvido na própria instituição compreenderá o cumprimento dos planos de ensino respectivos de cada disciplina de Estágio Supervisionado.

§2º O estágio obrigatório desenvolvido em entidades conveniadas, desde que cumprido o plano de ensino conforme §1º, conforme avaliação do Núcleo de Práticas Jurídicas poderá ser aproveitado para integralização da disciplina.



FACIPE
FACULDADE INTEGRADA DE PERNAMBUCO
Direção Acadêmica / DIACAD – Centro de Apoio Pedagógico / CAP
Coordenação do Curso de Bacharelado em Direito

II-A. DO ESTÁGIO OBRIGATÓRIO

Artigo 4º O estágio obrigatório realizado na própria instituição é composto por quatro disciplinas, cada uma compreendendo 80 horas-aulas, abrangendo as seguintes áreas do direito:

I - O Estágio Supervisionado I, compreende atividades relacionadas com a Teoria Geral do Direito Civil, mediação administrativa e judicial, direito do consumidor, e as repercussões instrumentais.

II - O Estágio Supervisionado II compreende atividades relacionadas com direito de família, direito sucessório, mediação, negociação e arbitragem, e as repercussões instrumentais.

III - O Estágio Supervisionado III compreende atividades relacionadas com direito penal, e as repercussões instrumentais.

IV - O Estágio Supervisionado IV compreende atividades relacionadas com direito do trabalho, e as repercussões instrumentais.

§1º Da carga horária de cada disciplina, 52 (cinquenta e duas) horas serão ministradas como prática simulada, contabilizadas as avaliações de unidade e a prova substitutiva prevista regimentalmente, conforme planos de aula aprovados pelo Colegiado de Curso, de acordo com a Recomendação do Núcleo Docente Estruturante do Curso.

§2º As 28 (vinte e oito) horas residuais serão destinadas a atividades reais, assim distribuídas:

I - O Estágio Supervisionado I. As atividades reais devem ser concretizadas no NPJ FACIPE ou em qualquer outra unidade do PROCON e CCMA, por meio das seguintes atividades: Um turno de trabalho no cartório do NPJ- FACIPE (mediante agendamento no NPJ). Valor 04 h.a ; Acompanhamento de audiência de mediação, realizadas no PROCON. Valor 02 h.a por audiência até o limite de 10 h.a; Acompanhamento de audiência de mediação, realizadas nas Câmaras de Mediação, Conciliação e Arbitragem. Valor 02 h.a por audiência até o limite de 14 h.a.

II - O Estágio Supervisionado II. As atividades reais previstas devem ser concretizadas na Defensoria Pública do NPJ FACIPE ou na Justiça Estadual, por meio das seguintes atividades: Um turno de trabalho na DPPE – FACIPE (mediante agendamento no NPJ). Valor 04 h.a; Acompanhamento de audiências de instrução e julgamento na Justiça Comum, versando sobre assuntos relacionados com a disciplina



FACIPE
FACULDADE INTEGRADA DE PERNAMBUCO
Direção Acadêmica / DIACAD – Centro de Apoio Pedagógico / CAP
Coordenação do Curso de Bacharelado em Direito

(Civil/Família/Sucessões). Valor 04 h.a p/audiência até o limite de 8 h.a; Acompanhamento de audiência de mediação, realizadas nas Câmaras de Mediação, Conciliação e Arbitragem, versando sobre assuntos relacionados com a disciplina (Civil/Família/Sucessões). Valor 02 h.a p/audiência até o limite de 6 h.a; Acompanhamento de sessões realizadas no Tribunal de Justiça de Pernambuco, versando sobre assuntos relacionados com a disciplina (Civil/Família/Sucessões). Valor 05 h.a p/sessão até o limite de 10 h.a.

III - O Estágio Supervisionado III. As atividades reais previstas devem ser concretizadas na Justiça Estadual, por meio das seguintes atividades: Acompanhamento de Audiência de Custódia. Valor 02 h.a p/audiência até o limite de 2 h.a; Acompanhamento de audiências de conciliação criminal ou de transação penal. Valor 02 h.a p/audiência até o limite de 10 h.a; Acompanhamento de audiência de instrução criminal. Valor 04 h.a p/audiência até o limite de 8 h.a; Acompanhamento de sessões do Tribunal do Júri. Valor 04 h.a p/sessão até o limite de 8 h.a.

IV - O Estágio Supervisionado IV. As atividades reais previstas devem ser concretizadas na Justiça do Trabalho, por meio das seguintes atividades:

a) Acompanhamento de audiência de conciliação, instrução e julgamento. Valor 01 h.a p/audiência até o limite de 20 h.a

b) Acompanhamento de sessões nos tribunais do trabalho. Valor 04 h.a p/sessão até o limite de 8 h.a

10 (dez) audiências de conciliação no rito sumário, que equivalem a 10 (dez) horas-aulas; 10 (dez) audiências de instrução no rito ordinário, que equivalem a 10 (dez) horas-aulas; 02 (duas) sessões nos tribunais do trabalho, que equivalem a 08 (oito) horas aulas.

§3º O controle sobre a realização e aproveitamento das atividades reais será feito pela Coordenação do Núcleo de Práticas Jurídicas, através da carteira de Estágio Supervisionado que precisará ser preenchida conforme edital semestral.

§4º Caberá ao Núcleo de Práticas Jurídicas a entrega carteira de Estágio Supervisionado para acompanhamento das atividades reais, no início de cada semestre, bem como o recebimento para avaliação do referido material, tudo conforme datas e prazos estabelecidos pelo Calendário Acadêmico do Curso de Bacharelado em Direito, divulgado semestralmente por meio de edital.



FACIPE
FACULDADE INTEGRADA DE PERNAMBUCO
Direção Acadêmica / DIACAD – Centro de Apoio Pedagógico / CAP
Coordenação do Curso de Bacharelado em Direito

§5º A não entrega dos documentos oficiais que comprovam a realização do Estágio Supervisionado, bem como o não cumprimento da carga horária correspondente, acarretará a reprovação imediata do discente.

§6º Caberá à Coordenação do curso de Direito e ao Núcleo de Práticas Jurídicas estabelecerem, conjuntamente, a cada semestre, os dias e horários das aulas de prática jurídica, sendo-lhe facultado o oferecimento da disciplina no horário da tarde, ou aos sábados, conforme previsão regimental e contratual.

Artigo 5º O estágio obrigatório poderá ser realizado em órgãos públicos ou privados. A cada semestre deverá, a Coordenação do Núcleo de Práticas Jurídicas, expedir Edital para que o aluno matriculado em qualquer das disciplinas de Prática Jurídica possa aproveitar a carga horária realizada no estágio, conforme Artigo 3.º, §2.º.

§1º O aproveitamento de que trata o caput não isenta o aluno da mensalidade da disciplina, e o obriga-a a realização das Medidas de Eficiência e das avaliações, nas datas definidas para as avaliações regimentais.

§2º Aplicam-se as disciplinas de Estágio Supervisionado as mesmas regras para aprovação e para reprovação das demais disciplinas curriculares.

Artigo 6º Para que haja aproveitamento da carga horária em estágio realizado em entidades privadas, a unidade concedente deve estar conveniada direta ou indiretamente à Faculdade Integrada de Pernambuco, além de atender aos seguintes requisitos:

I – Se a unidade concedente do estágio for escritório de advocacia, esse deve ser pessoa jurídica legalmente constituída e inscrita com número próprio na Comissão de Sociedades de Advogados da Ordem dos Advogados do Brasil;

II – Se a unidade concedente do estágio for departamento jurídico de empresa pública ou privada, esse deve ter autorização da Ordem dos Advogados do Brasil para funcionamento.

Artigo 7º O estágio realizado no Poder Judiciário, no Ministério Público, nas Defensorias Públicas, nas Entidades da Administração Pública direta ou indireta, e respectivas procuradorias, para aproveitamento de parte da carga horária, deve observar as regras contidas no Edital de que trata o artigo 5º, *caput*.



FACULDADE INTEGRADA DE PERNAMBUCO
Direção Acadêmica / DIACAD – Centro de Apoio Pedagógico / CAP
Coordenação do Curso de Bacharelado em Direito

II-B. DO ESTÁGIO NÃO - OBRIGATÓRIO

Artigo 8º Os alunos que desejarem realizar estágio em entidades conveniadas à Faculdade Integrada de Pernambuco poderão ter as cargas horárias convertidas em atividades extracurriculares, desde que tenham obtido autorização do FCIPE Carreiras, e o respectivo aproveitamento, consoante relatório expedido pela unidade concedente.

§1º Caberá ao DAAF o encaminhamento dos pedidos de conversão de que trata o *caput*, ficando seu aproveitamento limitado ao número de carga horária estabelecido no Regulamento de Atividades Extracurriculares.

§2º A Faculdade Integrada de Pernambuco se reserva no direito de converter a carga horária de estágio não-obrigatório para atividade extracurricular, se o estágio envolver a área jurídica ou afins, segundo avaliação Coordenação do curso de Direito e do Núcleo de Práticas Jurídicas, conjuntamente.

III. DA ATIVIDADE COMPLEMENTAR DO NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS

Artigo 9º Consistem como complementar, as atividades realizadas no âmbito do Núcleo de Práticas Jurídicas relacionadas a processo administrativo, contencioso, arbitragem, a mediação, a conciliação e a negociação de conflitos.

Artigo 10 A Faculdade Integrada de Pernambuco celebrará, via Núcleo de Práticas Jurídicas, convênio com entidades públicas ou privadas com vistas à execução das atividades relacionadas no artigo anterior, podendo selecionar estagiários e funcionários para integrar o convênio, os quais serão avaliados pelo NPJ, semestralmente.

Artigo 11 Os estagiários selecionados pelo NPJ deverão obediência a Coordenação do Núcleo de Práticas Jurídicas e aos professores orientadores do estágio, aplicando-lhes as regras do RDCD quanto à conduta e ao comportamento, sem prejuízo das ações civis e penais correspondentes.

IV. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 12 Esta norma entra em vigor imediatamente, revogando as Resolução n.º 23/2011.



FACIPE
FACULDADE INTEGRADA DE PERNAMBUCO
Direção Acadêmica / DIACAD – Centro de Apoio Pedagógico / CAP
Coordenação do Curso de Bacharelado em Direito

Artigo 13 As disciplinas de Estágio Supervisionado poderão ser organizadas de modo a contemplar a inserção de vários professores, cada um ministrando tema específico, previamente acordado com o Núcleo de Práticas Jurídicas.

Artigo 14 O controle de presenças e de avaliação dos alunos ficam a cargo do professor e do Núcleo de Práticas Jurídicas, em conjunto, conforme regulamento de avaliações e edital semestral para atividades de prática real.

Artigo 15 Os casos omissos serão resolvidos pela Coordenação do curso de Direito e Coordenação do Núcleo de Práticas Jurídicas, conjuntamente.

Artigo 16 Revogam-se as disposições em contrário.

Publique-se conforme Artigo 8.º da Resolução do Colegiado n.º 01/2005.

Secretaria do Curso de Bacharelado em Direito da Faculdade Integrada de Pernambuco, aos 07 de dezembro de 2015.


Prof.ª Martha Guaraná de Siqueira
Coordenadora do Curso de Direito

APÊNDICE A-QUESTÕES DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

PRIMEIRA PARTE DA APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO –

Questões de Reconhecimento:

NOME:

IDADE:

SEXO:

RENDA:

NÍVEL ESCOLAR:

PRIMEIRA PERGUNTA:

1 - Como você soube da existência do NPJ/UNIT-PE?

- NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO NPJ/UNIT-PE.
(Sobre a Expectativa antes do atendimento).

SEGUNDA PERGUNTA:

2 - Qual sua expectativa no atendimento?

SEGUNDA PARTE DA APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO –

SOBRE A SATISFAÇÃO (Após o atendimento)

TERCEIRA PERGUNTA:

3 – Sua expectativa (necessidade) foi atendida?

4 – Você está satisfeita (o) com o atendimento?

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLA)

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (PARA MAIORES DE 18 ANOS OU EMANCIPADOS)

Convidamos o (a) Sr. (a) para participar como voluntário (a) da pesquisa (A governança estatal e o sistema multiportas de resolução de conflitos - Um estudo de caso no núcleo de práticas jurídicas do centro universitário Tiradentes – UNIT – em Recife-PE), que está sob a responsabilidade do (a) pesquisador (a) Lucelena Alves de Oliveira, residente na Rua José de Alencar, n 456, apto. 401-B, Boa Vista, CEP: 50.070-075– Fone: 998378679, e-mail: lucelena_oliveira2011@hotmail.com e está sob a orientação de: Prof. Thiago Modenesi, telefone: 994047635, e-mail thiagomodenesi@hotmail.com. Todas as suas dúvidas podem ser esclarecidas com o responsável por esta pesquisa. Apenas quando todos os esclarecimentos forem dados e você concorde com a realização do estudo, pedimos que rubrique as folhas e assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma via lhe será entregue e a outra ficará com o pesquisador responsável. Você estará livre para decidir participar ou recusar-se. Caso não aceite participar, não haverá nenhum problema, desistir é um direito seu, bem como será possível retirar o consentimento em qualquer fase da pesquisa, também sem nenhuma penalidade.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA: –

Descrição da pesquisa: A relevância acadêmica da proposta aqui exposta está em analisar a governança e as políticas públicas voltadas para o social apontando que a sistemática do planejamento e a coordenação das ações de investimentos do estado fortalecem a capacidade de governança alcançando aqueles a que a ação é destinada com o sistema multiportas de resolução de conflitos. Essa pesquisa tem como objetivo geral: compreender como se dá o processo de atuação da governança do estado de Pernambuco e como ela se comunica com o sistema multiportas de resolução de conflitos que funciona no Núcleos de Práticas Jurídicas (NPJ) do Centro Universitário Tiradentes – UNIT - situado na cidade de Recife-Pernambuco.

Para este estudo, serão utilizadas as técnicas de pesquisa bibliográfica, análise documental, observação participante e entrevista semiestruturada. Todas as informações desta pesquisa serão confidenciais e serão divulgadas apenas em eventos ou publicações científicas, não havendo identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre a sua participação. Os dados coletados nesta pesquisa (gravações, entrevistas, fotos, anotações), ficarão armazenados em (pastas de arquivo em computador pessoal), sob a responsabilidade da pesquisadora, no endereço acima informado, pelo período de mínimo 5 anos.

(assinatura do pesquisador)

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO VOLUNTÁRIO (A)

Eu, _____, CPF _____, abaixo assinado, após a leitura (ou a escuta da leitura) deste documento e de ter tido a oportunidade de conversar e ter esclarecido as minhas dúvidas com o pesquisador responsável, concordo em participar do estudo

(colocar o nome completo da pesquisa), como voluntário(a), fui devidamente informado (a) e esclarecido(a) pelo(a) pesquisador (a) sobre a pesquisa. Foi-me garantido que posso retirar o meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade.

Local e data _____ Assinatura do participante: _____

Presenciamos a solicitação de consentimento, esclarecimentos sobre a pesquisa e o aceite do voluntário em participar. (02 testemunhas não ligadas à equipe de pesquisadores):

Nome:	Nome:
Assinatura:	Assinatura: