

A (IN)EFICÁCIA DAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO PRELIMINARES EM PROCESSOS BANCÁRIOS E O IMPACTO NEGATIVO NA CELERIDADE DO TRÂMITE PROCESSUAL

ANDRÉ MELLO BASTOS:
graduando em Direito pela Faculdade
de Saúde e Ecologia Humana -
FASEH¹

FÁBIO LUÍS GUIMARÃES

(Orientador)

RESUMO: O presente artigo científico explora a ineficácia das audiências de conciliação preliminares nos processos bancários no Brasil, com foco na Comarca de Vespasiano, destacando o Art. 334, §4º, inciso I do CPC/2015. Este estudo busca analisar a problemática dessas audiências, frequentemente infrutíferas devido à ausência de acordos nas conciliações que envolvem instituições bancárias, comprometendo os princípios constitucionais da celeridade e razoável duração do processo (Art. 5º, LXXVIII, Constituição de 1988). Foram feitos levantamentos que indicam a dispensabilidade e a necessidade dessas audiências, explorando a possibilidade de resolver procedimentos bancários de forma pré-processual para promover a resolução de conflitos antes de ações judiciais. Quatro pesquisas de campo foram conduzidas: duas no CEJUSC para avaliar a taxa de sucesso em audiências preliminares e a de acordos pré-processuais; outra em agências bancárias, investigando o interesse real das instituições bancárias na resolução pré-processual; e a última envolvendo indivíduos relacionados a processos bancários. O artigo conclui que a audiência de conciliação preliminar em processos bancários torna-se dispensável quando não há o interesse em conciliar de um dos envolvidos.

Palavras-Chave: Audiências de conciliação. Ineficácia. Procedimentos Bancários. Pesquisas de campo.

ABSTRACT: This scientific article explores the ineffectiveness of preliminary conciliation hearings in banking processes in Brazil, focusing on the Vespasiano Judicial District and highlighting Article 334, §4, item I of the Brazilian Civil Procedure Code of 2015 (CPC/2015). The study aims to analyze the challenges of these hearings, often unproductive due to the absence of agreements in conciliations involving banking institutions, compromising the constitutional principles of expeditiousness and reasonable duration of the process (Article 5, LXXVIII, Constitution of 1988). Surveys

¹ E-mail: andrembastos11@gmail.com

were conducted indicating the dispensability and necessity of these hearings, exploring the possibility of resolving banking procedures in a pre-trial manner to promote conflict resolution before legal actions. Four field surveys were conducted: two at the Judicial Center for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSC) to assess the success rate in preliminary hearings and pre-trial agreements; another in bank branches, investigating the real interest of banking institutions in pre-trial resolution; and the last involving individuals related to banking processes. The article concludes that the preliminary conciliation hearing in banking processes becomes dispensable when there is no mutual interest in conciliation from one of the parties involved.

Keywords: Conciliation hearings. Ineffectiveness. Banking procedures. Field research.

1 INTRODUÇÃO

O advento do Código de Processo Civil (CPC), Lei 13.105 de 16 de março de 2015, trouxe consigo alterações significativas com o intuito de promover a conciliação como um meio eficaz de resolução de conflitos. A audiência de conciliação se tornou o primeiro ato processual após a citação em procedimentos que admitem a autocomposição, com o objetivo de solucionar o litígio de uma maneira célere.

Porém, é possível observar que no Brasil existem diversos procedimentos relacionados a ações bancárias. A pesquisa em questão propõe explorar a problemática das audiências de conciliação preliminares, especificamente na comarca de Vespasiano, onde os resultados, majoritariamente, não culminam em acordos. Situação esta atribuída a falta de receptividade das instituições em considerar propostas de acordo ou dialogarem em relação às propostas da outra parte. Esta carência em resolver o processo em uma audiência conciliatória, compromete a observância dos princípios constitucionais da celeridade e razoável duração do processo, conforme estipulado no artigo 5º, LXXVIII, da Constituição da República de 1988.

Observa-se que, no cenário em que uma das partes não tem interesse em participar da audiência, o artigo 334, §4º, inciso I, estipula que ela deve manifestar expressamente nos autos do processo; caso contrário, será compelida a participar. Segundo Junior (2023, p. 278) "A participação na conciliação, contudo, pode ser compulsória, notadamente na modalidade judicial, nos termos do art. 334 do CPC, que impõe ao juiz a determinação da audiência." O entrave se configura quando uma das partes não manifesta o desinteresse nos autos do processo, mas não está disposta a conciliar. No entanto, a audiência será designada conforme o artigo estabelecido.

Todavia, é importante ressaltar a efetividade das audiências de conciliação em diferentes tipos de ações judiciais, o que não ocorre em processos envolvendo instituições financeiras. Este artigo busca avaliar se a não designação de audiências de

conciliação na fase inicial dos procedimentos processuais bancários teria um impacto substancial no desenvolvimento do processo, e através desta análise, se seria possível uma resolução destes procedimentos no setor pré-processual, para que as partes resolvam o conflito antes de judicializar a demanda.

A problemática que norteou este estudo surge da imposição para a participação na audiência, conforme estabelecida pelo artigo 334, §4º, inciso I, mesmo quando não há interesse de uma das partes em participar, uma vez que a conciliação se fundamenta em um de seus princípios basilares, que é a autonomia da vontade das partes, conforme disposto no art. 166 no NCPC/15. Este princípio pressupõe a afirmação de que “ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação” (§ 2º do art. 2º da Lei 13.140/2015).

Partindo-se do pressuposto de que a obrigatoriedade da audiência de conciliação pode resultar em um atraso processual desnecessário, comprometendo os princípios da celeridade e razoável duração do procedimento, a análise se concentrará nos dispositivos legais pertinentes, como os artigos 334, §4º, inciso I do CPC, e o artigo 5º, inciso LXXVIII da Constituição da República. Além disso, conduziram-se pesquisas de campo para coletar dados concretos que contribuem para a verificação da efetividade real dessas audiências no contexto jurídico, mais especificamente nos processos envolvendo instituições bancárias.

Para obter dados relevantes e contextualizados, foram conduzidas quatro pesquisas de campo quantitativas e distintas. Duas delas foram realizadas no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), com o objetivo de verificar a taxa de sucesso nas audiências de conciliação processuais e pré-processuais.

A segunda parte da pesquisa concentrou-se em agências bancárias. Neste contexto, buscou-se investigar o grau de conhecimento e envolvimento dos profissionais bancários em relação ao conceito do setor pré-processual e questões como a disposição dos agentes bancários em participar de audiências no setor pré-processual para tratar com os clientes sobre dívidas de inadimplências.

Após a pesquisa com profissionais bancários, conduziu-se um estudo de campo com indivíduos que estão ou estiveram no outro polo da lide em ações bancárias, avaliando seu conhecimento, experiência e disposição em resolver questões conflituosas com os bancos no setor pré-processual.

2 AS INOVAÇÕES AUTOCOMPOSITIVAS ADVINDAS DO CPC/15

Visando o propósito de aprimorar o sistema processual civil brasileiro, surgiu o CPC/2015, instituído pela Lei 13.105, datada de 16 de março de 2015, e que passou a

vigorar a partir de 18 de março de 2016.

O CPC/15 introduziu várias inovações autocompositivas, que estimulam a resolução de desentendimentos por meio do diálogo entre as partes envolvidas. Uma das principais mudanças consiste na realização de uma sessão de conciliação no início do procedimento, visando realizar um acordo entre as partes sem a exigência prévia da contestação pela parte requerida. Neste sentido: “porquanto na maioria das vezes a peça de defesa apenas acirra os ânimos e instiga o prolongamento do litígio”. (DONIZETTI, 2018, p. 306)

No Código de Processo Civil de 1973, em seu artigo 331, que dispunha de Redação dada pela Lei nº 8.952, de 13.12.1994, já era tratado sobre a audiência de conciliação, entretanto, esta só era designada após a apresentação da contestação pela parte requerida.

A sessão de conciliação destaca-se pelo papel mais ativo desempenhado pelo conciliador, cuja responsabilidade não reside na resolução direta do conflito, mas sim em apresentar sugestões para a sua solução. Essa abordagem é comumente adotada quando as partes envolvidas não possuem histórico de vínculo. Nos trâmites destes procedimentos, é benéfico que uma terceira pessoa estranha à lide e capacitada para tal, proponha alternativas para a resolução do conflito. Através destas propostas, juntamente com outras sugestões que possam surgir durante a audiência, as partes têm a oportunidade de alcançar um consenso e resolver a situação.

O uso dessa audiência/sessão inaugural do CPC/2015 não deve se limitar à busca da solução autocompositiva no aspecto material do litígio [...] [...] será possível o dimensionamento material do conflito ou, caso ele não seja viável, o gerenciamento processual do caso mediante a negociação processual. Esta última hipótese, quando bem patrocinada, pode evitar inúmeros percalços em decorrência das especificidades do litígio. (JR., Humberto, 2016, p. 264)

Estabelece, de fato, o §2º do artigo 3º do NCPC/15, que “o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.”. Dentro deste cenário, o artigo art. 334 do CPC/2015 representa um marco significativo em que a conciliação é reforçada, tornando-se uma fase processual importante nos procedimentos comuns cíveis, tal como nas ações de família, em que essa previsão é regulamentada pelos artigos 694 e 695 do CPC/2015.

Adicionalmente, o CPC/15 também contempla a opção de mediação, um método de resolução de conflitos em que um terceiro imparcial auxilia as partes a

reestabelecerem um diálogo, e conseqüentemente, alcançarem um entendimento. Outra inovação significativa é a instauração dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), unidades do Poder Judiciário incumbidas de promover a conciliação, a mediação e outros meios de solucionar conflitos. Sob esse prisma, “Tanto na mediação como na conciliação o terceiro imparcial irá colaborar para que os envolvidos dialoguem e tornem-se aptos a identificar os interesses sobre os quais podem transacionar.” (SALLES, 2021, p. 225).

Em relação à distinção no papel desempenhado de um mediador e um conciliador, na conciliação, um terceiro estranho à lide assume uma abordagem imparcial, participando de uma maneira ativa, com a capacidade de sugerir propostas de acordo. Por outro lado, na mediação, a ênfase recai sobre a investigação mais aprofundada do conflito, das emoções e do relacionamento entre as partes.

A mediação e a conciliação também já são usadas para a solução de conflitos de variada natureza, dos cíveis aos trabalhistas e, inclusive, derivações no processo penal.¹³ A negociação, que sempre esteve presente na advocacia, foi sistematizada e ganha crescente espaço nos cursos de mediação e na formação jurídica. (SALLES, 2021, p. 35)

Assim, conclui-se que os métodos autocompositivos têm ganhado maior relevância, transformando-se em uma fase processual significativa nos procedimentos cíveis.

2.1 Audiência de Conciliação Obrigatória Art 334 do CPC

Como visto, a conciliação representa um método alternativo para a resolução de litígios, envolvendo as partes e seus advogados que, na presença de um terceiro, deliberam sobre os elementos presentes no processo em questão. Nesse sentido, estabelece Carlos Alberto de Salles:

Embora a negociação, a conciliação e a mediação sejam diversas e não se pautem em regras muito rígidas de sequência e forma, os métodos que visam um acordo geralmente adotam as seguintes etapas:

Estabelecimento da relação: etapas preparatórias de aproximação das partes;

Condução da negociação: identificação da controvérsia; debate das soluções;

Exercício culminante da vontade: o acordo em si.

Como não são regras de procedimento no sentido formal, mas etapas preparatórias das tentativas de acordo, não estão consagradas em texto legal. Resultam de sistematização teórica baseada em observação empírica.

- As etapas descritas pela referencial obra de FISHER, URY & PATTON, 1981 para chegar a um acordo são um bom exemplo de “procedimentos” informais e não vinculantes da negociação – que, segundo os especialistas, são aplicáveis aos mecanismos consensuais de modo geral. (SALLES, 2021, p. 49).

As audiências que envolvem instituições bancárias podem ocorrer por diversas razões, como práticas de empréstimos com juros abusivos por parte dos bancos, falha na proteção dos dados do cliente contra fraudes, violações contratuais tanto por parte dos clientes como dos bancos, fraudes, cobranças indevidas ou manipulação de taxas de juros, bem como ajuizamento de processos contra clientes por inadimplência, entre outras situações.

No entanto, a eficácia da audiência de conciliação é comprometida quando uma das partes não manifesta interesse em buscar um acordo ou um diálogo em relação a propositura da ação. Em muitos casos, é frequente que em processos bancários as partes não apresentem propostas ou alternativas para encerrar a lide antes mesmo da fase de contestação, não aproveitando o momento oportuno para realizar uma negociação. Esse cenário resulta em processos prolongados, causando atrasos em outras ações judiciais, já que ocupam espaço nas pautas de audiências designadas e demandam semanas para a sua realização.

Neste sentido, é possível observar o seguinte relatório analítico propositivo encomendado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que teve como objetivo investigar os fatores que levam à eficácia da conciliação e a mediação, como também forma de gestão dos procedimentos da Justiça Estadual de primeiro grau:

Porém, é muito notável as diferenças quanto à natureza da pessoa: pessoas jurídicas, em regra são mais difíceis de finalizar um processo em acordo. As mais citadas foram os bancos, o poder público e as concessionárias de serviço público. Os entrevistados são quase unânimes ao mencionar que não é possível fazer acordo com bancos, pois estes enviam prepostos sem poder de negociação. No estado do Ceará, foi determinada a imposição de multa para a ausência da parte na audiência. Os

entrevistados relataram ser ainda pior, pois a parte comparece e faz uma oferta inaceitável apenas para não receber a multa - ²⁰⁴ UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Mediação e conciliação avaliadas empiricamente, jurimetria para proposição de ações eficientes. (CNJ, p. 145: 2019).

O princípio da celeridade processual, que será abordado ao decorrer do artigo, se caracteriza por um procedimento desprovido de demoras jurisdicionais desnecessárias. Contudo, a imposição da audiência de conciliação sem o interesse de um dos polos da lide, pode resultar em atrasos injustificados no curso do processo. Assim, a audiência, na forma como se configura, assume predominantemente uma natureza formal, carecendo da capacidade de gerar resultados concretos e significativos. Isso ocorre porque é essencial para o êxito na conciliação que o interesse seja mutuamente compartilhado pelos envolvidos.

Pontue-se que o sistema de autocomposição inaugural dependerá do interesse de apenas uma das partes, eis que para a incoerência da sessão de conciliação do 334 será necessário que o autor na exordial (art. 319, VII) diga de seu desinteresse e o réu, com dez dias de antecedência, contados da data da audiência, faça o mesmo mediante simples petição. (JR., Humberto, p. 261, 2016)

Em síntese, a conciliação destaca-se por se tratar de um importante método alternativo para a resolução de litígios, entretanto, em determinadas situações, ela pode se tornar uma formalidade, gerando atrasos desnecessários no processo. Isso fica evidente no relatório analítico propositivo encomendado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Nos casos envolvendo instituições bancárias, a ausência de apresentação de propostas de acordo, com a justificativa de falta de autonomia para transigir por parte dos representantes, levanta o questionamento de se estas deveriam manifestar nos autos a falta de interesse em participar da audiência, visando à transparência e eficiência do processo conciliatório.

3 A GARANTIA DA DURAÇÃO RAZOÁVEL DO PROCESSO E A CELERIDADE PROCESSUAL NO CPC/15

No cenário jurídico brasileiro, os princípios constitucionais desempenham um papel fundamental na moldagem e aplicação das leis, especialmente em processos envolvendo instituições bancárias.

Dentre esses princípios destacam-se o contraditório, o devido processo legal, o

juiz natural, a imparcialidade, a isonomia, a ampla defesa, a fundamentação das decisões judiciais, a publicidade, a inafastabilidade de jurisdição, o duplo grau de jurisdição, a licitude da prova, a gratuidade da justiça, a efetividade, a duração razoável do processo e a celeridade.

O artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal, inserido pela Emenda Constitucional 45/2004, garante a todos, no âmbito judicial e administrativo, a razoável duração do processo e os meios que garantem sua celeridade.

Neste contexto, o foco de análise concentra-se nos princípios da celeridade e razoável duração do processo no contexto do CPC/15, com ênfase nas ações bancárias, no qual as audiências preliminares de conciliação são frequentemente designadas, porém, dificilmente resultam em acordo.

Em relação ao princípio da duração razoável do processo, segundo Rafael Ribeiro Albuquerque Adrião:

Esse princípio garante às partes o direito de ter seus processos analisados e julgados no tempo correto, evitando, assim, uma demora jurisdicional desnecessária, que prejudica as partes. A razoável duração do processo não quer dizer que todo processo deve ser julgado rapidamente, mas, sim, que ele deve ser julgado dentro do tempo razoável, considerando a complexidade do processo e todos os trâmites que vão ocorrer na fase instrutória (ADRIÃO, Rafael R., A., p. 57, 2018)

Portanto, embora permeado pela subjetividade em relação a um prazo razoável, exige que o processo transcorra no tempo necessário para resolver o conflito, garantindo a observância do devido processo legal. O CPC/2015 trouxe alterações significativas para promover a conciliação como meio eficaz de solução de conflitos, mas é crucial examinar a eficácia dessas audiências em procedimentos bancários, muitas vezes sem acordos.

Quanto ao princípio da celeridade, este surge como uma extensão do princípio da razoável duração do processo, oferecendo uma interpretação mais objetiva e traduzindo-se em um processo livre de procedimentos desnecessários, alinhado com o princípio da economia processual. Em outras palavras, a celeridade implica a condução do processo de forma ágil, garantindo a realização dos procedimentos essenciais para a prestação jurisdicional eficaz.

4 CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC) E O SETOR PRÉ-PROCESSUAL

O CPC/15, por meio do seu artigo 165, estabeleceu a instituição CEJUSC, com o propósito de desenvolver e auxiliar o Poder Judiciário, viabilizando a marcação das audiências de conciliação em prazos adequados, evitando assim comprometer a eficácia do procedimento.

Os CEJUSCs desempenham um papel essencial no panorama judiciário, oferecendo métodos alternativos processuais e pré-processuais de resolução de conflitos, como a conciliação, a mediação e a justiça restaurativa. Além disso, essas unidades também se dedicam à orientação e promoção dos direitos dos cidadãos, contribuindo para a construção de uma sociedade pacífica e justa.

Criados em 2010 pela Resolução 125 do CNJ, entretanto, foi em 2015, com a promulgação do CPC/15 e da Lei de Mediação (Lei Nº 13.140, de 26 de junho de 2015), que essas unidades ganharam ainda mais respaldo legal e destaque em sua atuação. Diariamente, os CEJUSCs conduzem sessões de conciliações e mediações processuais e pré-processuais, empregando diversas técnicas alternativas para a solução de conflitos.

A busca por alternativas ao modelo tradicional, no qual um terceiro, o juiz, decide pelas partes, tem levado o setor judiciário a promover a pacificação social. A conciliação, mediação e justiça restaurativa incentivam os envolvidos a dialogarem e encontrarem a melhor solução para o litígio, por meio da negociação de interesses. Essa abordagem proativa visa não apenas resolver desentendimentos, mas resgatar laços e manter relações, promovendo o diálogo e o equilíbrio social.

O CEJUSC também emprega o método de resolução de conflitos por meio de uma reclamação pré-processual. Esta consiste em uma demanda formulada pela parte interessada, objetivando a realização de uma audiência de conciliação antes mesmo da propositura de uma ação judicial. O procedimento ocorre por meio de uma carta-convite, convidando a outra parte para participar de uma audiência de conciliação, embora sua presença não seja obrigatória. Essa abordagem se configura como uma alternativa para o cidadão ou empresas resolverem um conflito específico sem a necessidade de um processo judicial. Ao optar pelo CEJUSC, as partes têm a oportunidade de encontrar soluções de uma maneira eficaz e colaborativa.

Importante ressaltar que um acordo realizado no setor pré-processual, pode ser homologado pelo juiz, conferindo-lhe a mesma força e validade de uma sentença judicial. Assim, os CEJUSCs se consolidam como instrumentos valiosos na construção de uma justiça mais acessível, eficiente e centrada na resolução pacífica de conflitos.

De acordo com o levantamento realizado pelo CNJ por meio do relatório da Justiça em Números, percebe-se uma evolução significativa no cenário dos CEJUSCs

de Minas Gerais ao longo dos anos de 2020, 2021 e 2022. Entretanto, também observa-se uma tendência de crescimentos no número de novos casos por cem mil habitantes no estado.

Em 2020, contabilizava-se a presença de 212 CEJUSCs, no entanto, neste mesmo ano, o relatório destacou a ocorrência de 6.133 novos processos judiciais na justiça estadual para cada 100 mil habitantes.

No ano subsequente, 2021, observou-se um aumento considerável para 285 CEJUSCs, reforçando a importância dos Centros na resolução de litígios. Nesse período, a carga processual continuou a crescer, registrando-se 6.265 casos novos por 100.000 habitantes na justiça estadual.

Em 2022, o número de CEJUSCs atingiu 299, evidenciando uma expansão contínua. Neste mesmo ano, o relatório destacou um aumento expressivo na carga processual, totalizando 7.303 novos processos na justiça estadual para cada 100 mil habitantes.

Esse contexto revela não apenas o crescimento quantitativo dos CEJUSCs, mas também uma crescente demanda de processos judiciais. Neste sentido, observa-se que a realização de audiências desprovidas de interesse das partes apenas contribui para agravar a sobrecarga nas pautas de audiências, intensificando a já existente morosidade processual.

5 ESTUDO DA EFICÁCIA DAS AUDIÊNCIAS CONCILIATÓRIAS NO CEJUSC DE VESPASIANO

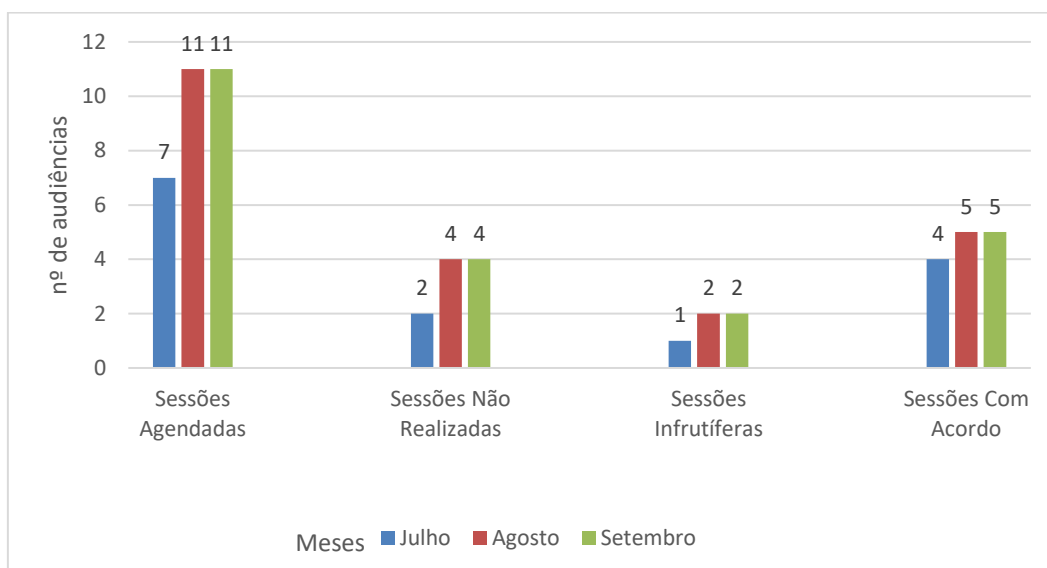
Conforme mencionado anteriormente, realizaram-se duas pesquisas de campo quantitativas no CEJUSC de Vespasiano através do sistema Processo Judicial Eletrônico (PJE), uma no contexto processual e outra no pré-processual, abordando as ações cíveis e de família. Apesar de as ações de família não serem o foco central deste artigo, as audiências relacionadas a esse tipo de processo foram avaliadas com o propósito de verificar a efetividade das audiências de conciliação em outras categorias processuais, além da abordada como tema principal do presente artigo.

A escolha por concentrar a análise nos dados referentes aos meses de julho, agosto e setembro de 2023 foi realizada com o intuito de oferecer uma abordagem mais atual. Após a coleta dos dados obtidos pelo sistema PJE, realizou-se a tabulação e análise dos resultados dos procedimentos cíveis e de família. Essa análise abrangeu o índice de acordo nos procedimentos pré-processuais e processuais, o índice de realização de audiências, bem como outros indicadores relevantes.

Os Gráficos 01 e 02 a seguir apresentam informações específicas sobre os

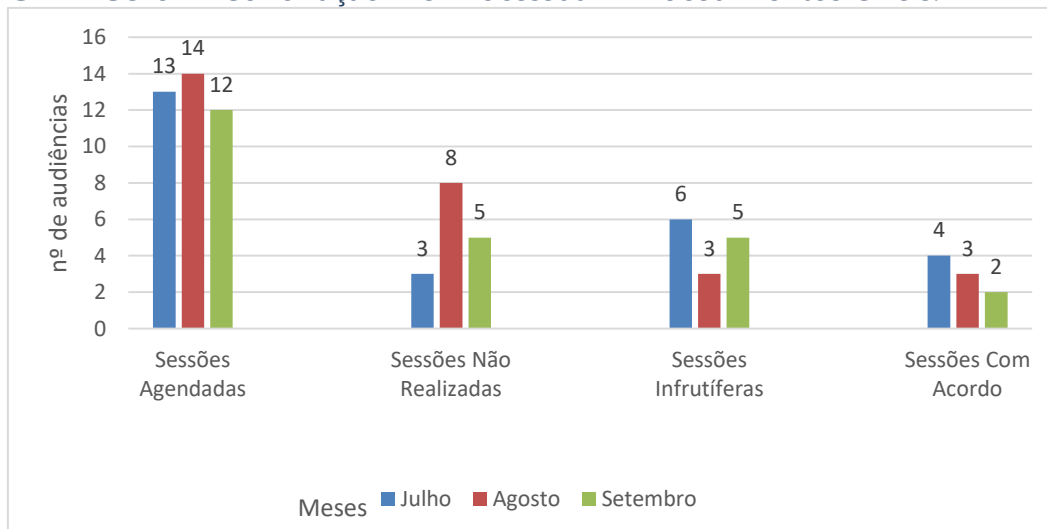
procedimentos pré-processuais de família e cíveis, respectivamente. Essas informações incluem a taxa de sessões agendadas, aquelas que não foram realizadas, as que não resultaram em acordo e as que culminaram na formalização de acordos.

GRÁFICO 01 - Conciliação Pré-Processual - Família.



Fonte: Elaboração própria (2023).

GRÁFICO 02 - Conciliação Pré-Processual – Procedimentos Cíveis.



Fonte: Elaboração própria (2023).

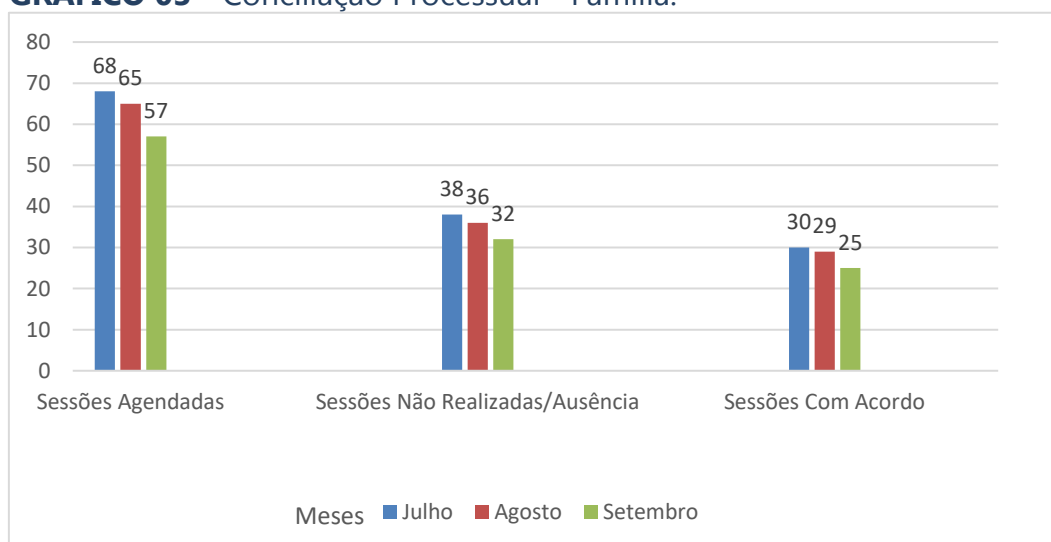
Percebe-se que nos procedimentos de família no ambiente pré-processual, o índice de acordo, calculado sobre as sessões realizadas, foi de 80% no mês de julho e de 71,4% nos meses de agosto e setembro. No que diz respeito aos procedimentos

cíveis, a taxa de acordo foi de 40% em julho, 50% em agosto e 28,6% em setembro. Estes dados demonstram a eficácia das conciliações pré-processuais em relação aos procedimentos cíveis.

Além disso, foi conduzida uma pesquisa para avaliar os acordos nos procedimentos processuais, e buscou-se realizar um comparativo com os procedimentos cíveis, destacando-se de maneira mais específica os procedimentos relacionados às instituições financeiras.

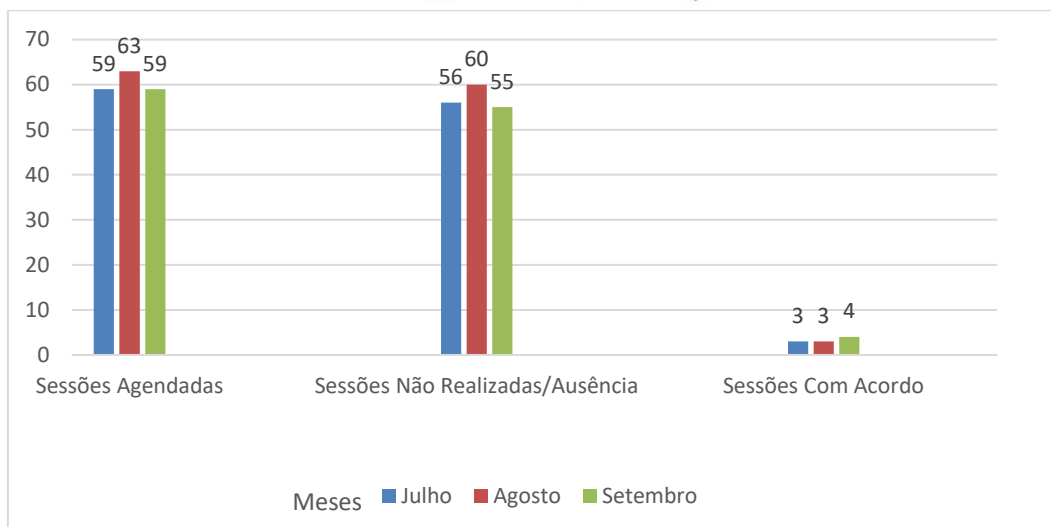
Observa-se no gráfico 03 os procedimentos relacionados a questões familiares, enquanto o Gráfico 04 aborda os procedimentos cíveis. Desta forma, foram registradas as sessões agendadas, aquelas que não foram realizadas devido à ausência de participantes ou se mostraram infrutíferas, além das sessões que resultaram na formalização de acordos.

GRÁFICO 03 - Conciliação Processual - Família.



Fonte: Elaboração própria (2023).

GRÁFICO 04 - Conciliação Processual - Cíveis.

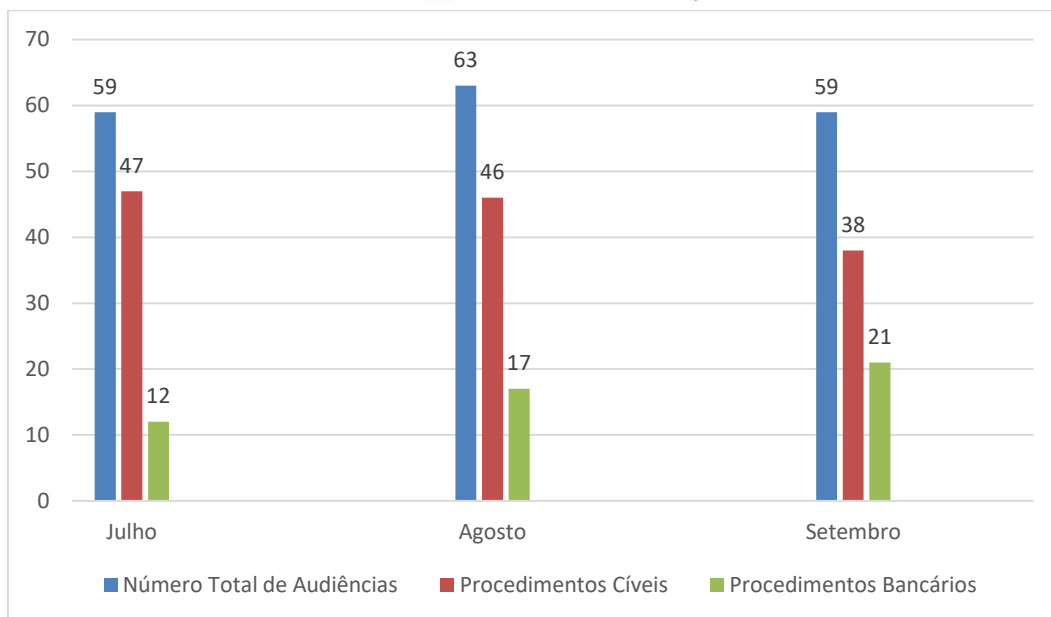


Fonte: Elaboração própria (2023).

O índice de acordo nas audiências processuais de família foi de 44,1% no mês de julho, 44,6% em agosto e 43,9% em setembro. Já nos procedimentos comuns cíveis, a taxa de acordo foi de 5,1% em julho, 5,7% em agosto e 6,8% em setembro.

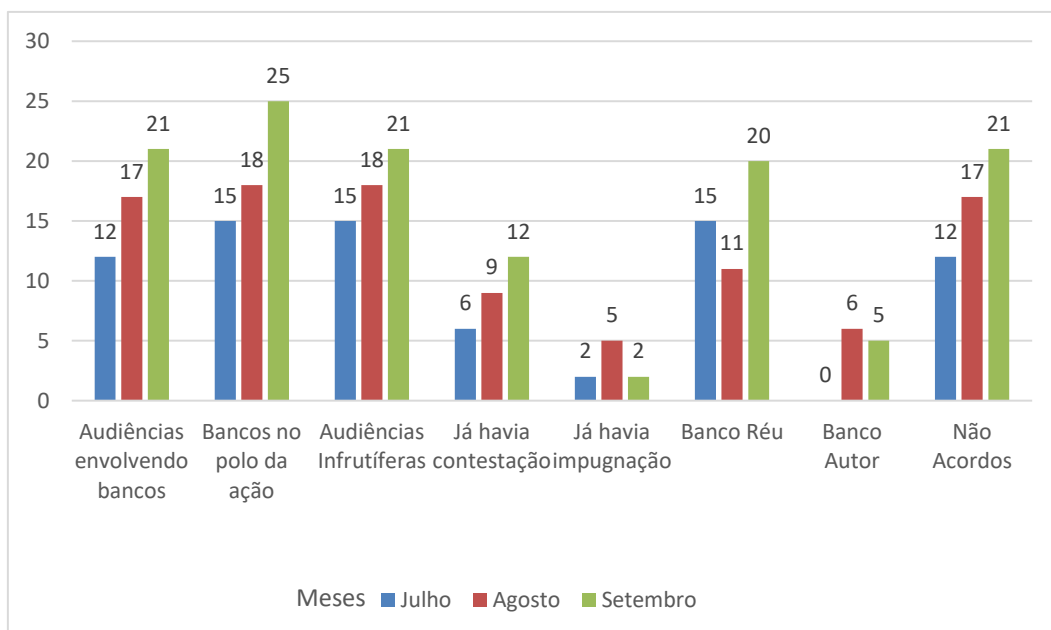
Ao analisar os dados apresentados no gráfico 04, em relação aos procedimentos comuns cíveis, nota-se que, em comparação com os procedimentos de família, a taxa de acordos é significativamente baixa. Além disso, ao confrontar a taxa de acordos nos procedimentos comuns cíveis com aqueles que envolvem instituições bancárias, observa-se uma relutância em buscar composição durante as audiências preliminares nesses tipos específicos de procedimentos, como evidenciado nos gráficos 05 e 06 a seguir:

GRÁFICO 5 - Comparativo da quantidade de audiências cíveis com as bancárias



Fonte: Elaboração própria (2023).

GRÁFICO 6 - Audiências bancárias.



Fonte:

Elaboração própria (2023).

Conforme apresentado no Gráfico 05, o índice de audiências bancárias foi de 20,3% em julho, 27% em agosto e 35,6% em setembro, em relação ao total de audiências de procedimentos cíveis nos respectivos meses.

Ao realizar uma análise mais aprofundada dos procedimentos bancários, observa-se, conforme o Gráfico 06, que em alguns procedimentos há a presença de

mais de uma instituição financeira nos polos da lide.

Destaca-se que em diversas situações, as contestações foram apresentadas antes da data designada para a audiência de conciliação. Essa antecipação foi observada em 50% dos casos em julho, 52,9% em agosto e 57,1% em setembro. Outrossim, em alguns cenários, as impugnações também já haviam sido apresentadas, representando 16,7% em julho, 29,4% em agosto e 9,5% em setembro. Observou-se ainda a distribuição das posições processuais dos bancos, sendo que no mês de julho eles não atuaram como autores em nenhuma ação. Em agosto, foram autores em 35,3% dos casos, enquanto em setembro essa proporção diminuiu para 23,8%.

Em síntese, a análise aprofundada dos procedimentos bancários ao longo dos três meses revelou nuances significativas. Ao observar os dados apresentados nos gráficos 01, 02, 03, 04, 05 e 06, é possível concluir que as audiências de conciliação demonstram efetividade em diversos procedimentos, como os de família, tanto no setor pré-processual, quanto no processual. Adicionalmente, observa-se que as audiências relacionadas aos procedimentos cíveis pré-processuais também apresentam uma taxa satisfatória de acordos. No entanto, é fundamental ressaltar que das cinquenta audiências bancárias processuais analisadas durante este período, nenhuma resultou em acordos entre as partes, indicando a falta de efetividade na designação de audiências conciliatórias para esse tipo de procedimento.

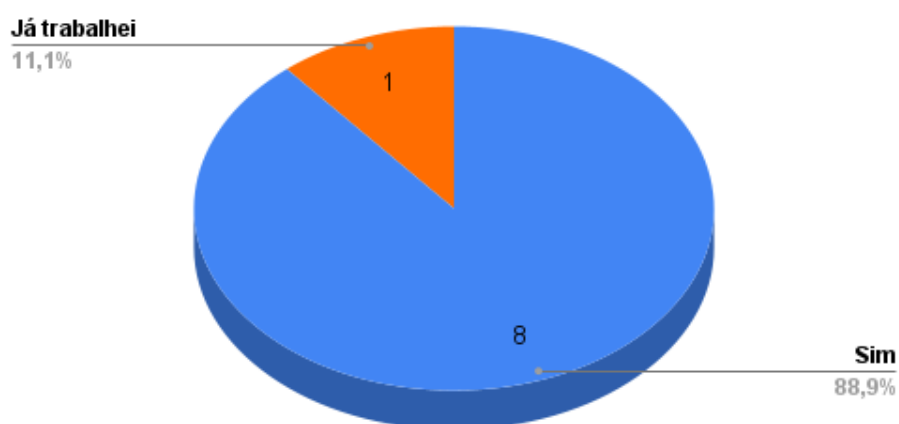
Apesar de a contestação ter sido apresentada no processo antes da audiência de conciliação em 50% dos casos em julho, 52,9% em agosto e 57,1% em setembro, a audiência não foi cancelada. Esses números sugerem que as instituições não manifestam desinteresse; no entanto, mesmo sem expressar desinteresse, não apresentam propostas de acordo e não aceitam os acordos apresentados pelas outras partes, muitas vezes devido à presença de representantes sem a autorização adequada para realizar transações. Quando têm essa autorização, muitas vezes ela é limitada, restringindo sua capacidade de negociar. Portanto, a audiência de conciliação acontece apenas para realizar o ato, traduzindo-se em um procedimento meramente formal.

6 QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO DO ENVOLVIMENTO DOS PROFISSIONAIS BANCÁRIOS EM RELAÇÃO AO CONCEITO DO SETOR PRÉ-PROCESSUAL

Foi aplicado um questionário estruturado aos funcionários das agências bancárias de Vespasiano, incluindo o Banco Bradesco, Banco Santander, Banco Cooperativo do Brasil S.A. (Sicoob), Itaú Unibanco e Banco do Brasil, por meio de fichamento manual e do Google Forms. Além disso, também foi aplicado aos funcionários de duas agências do Banco Mercantil do Brasil na região central de Belo Horizonte.

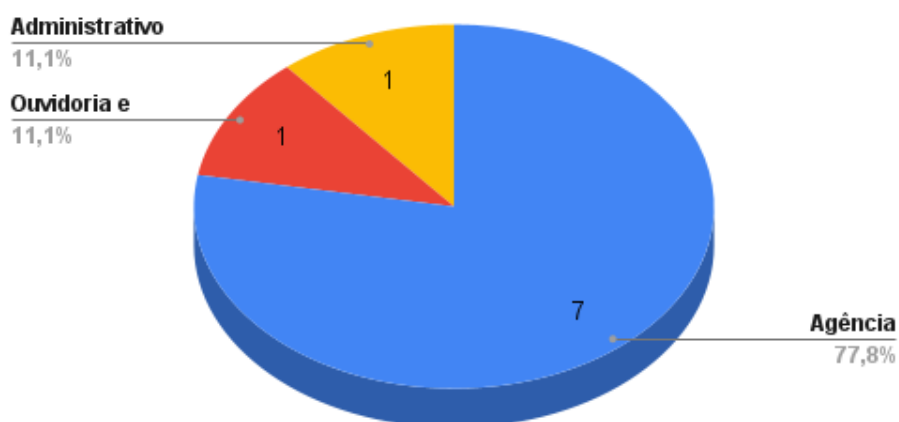
A solicitação foi para que os agentes bancários respondessem de maneira anônima e enviassem as respostas para o setor jurídico de seus respectivos bancos, para avaliar o grau de conhecimento dos entrevistados em relação ao CEJUSC e o interesse dos mesmos em participar de uma audiência pré-processual. Essa abordagem visava as opiniões reais dos respondentes, proporcionando à pesquisa dados autênticos sobre suas percepções.

Gráfico 07 - Você trabalha ou já trabalhou em alguma instituição do setor bancário?



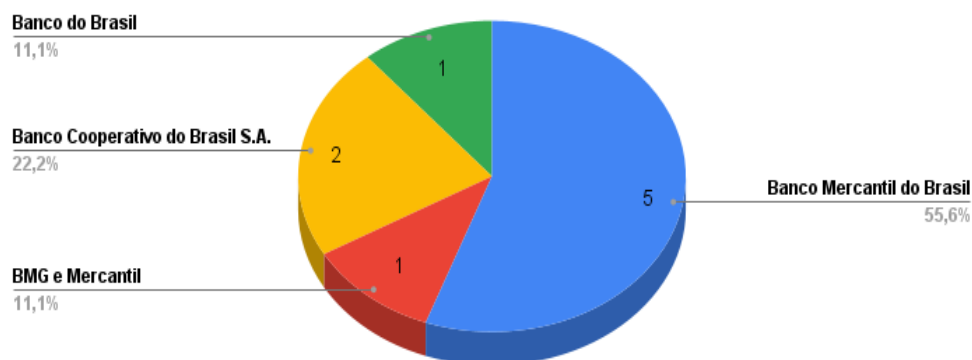
Fonte: Elaboração própria (2023).

Gráfico 08 - Em qual setor você trabalha/trabalhou na instituição?



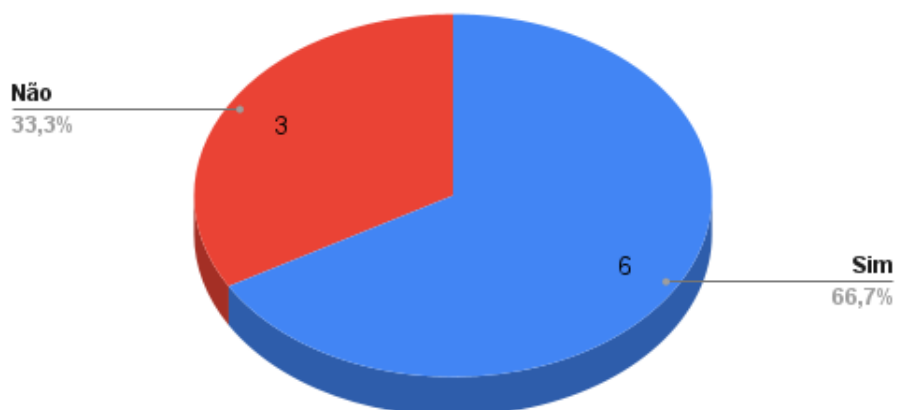
Fonte: Elaboração própria (2023).

Gráfico 09 - Em qual instituição financeira você trabalha/trabalhou?



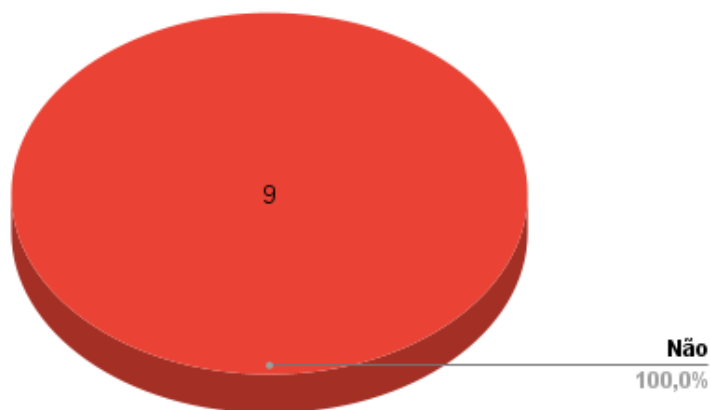
Fonte: Elaboração própria (2023).

Gráfico 10 - Você está ciente da existência do CEJUSC e de seus serviços de mediação e conciliação para resolver conflitos de forma pré-processual?



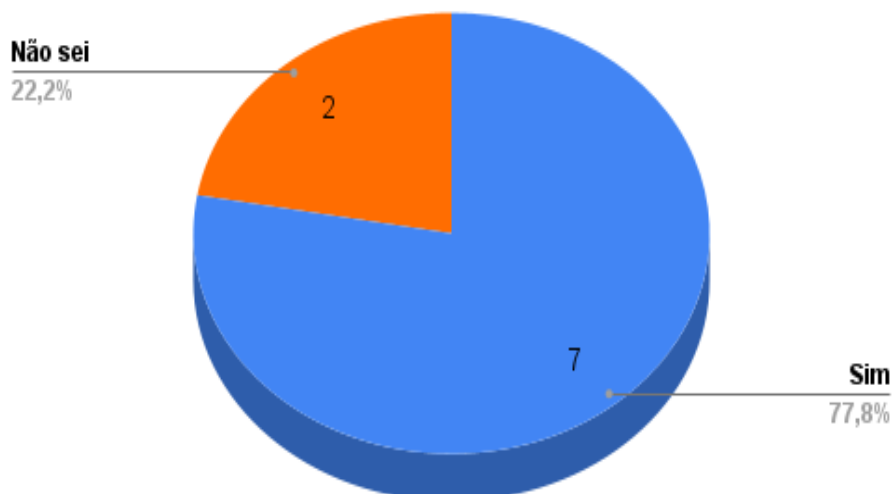
Fonte: Elaboração própria (2023).

Gráfico 11 - Você já participou de algum procedimento pré-processual no CEJUSC?



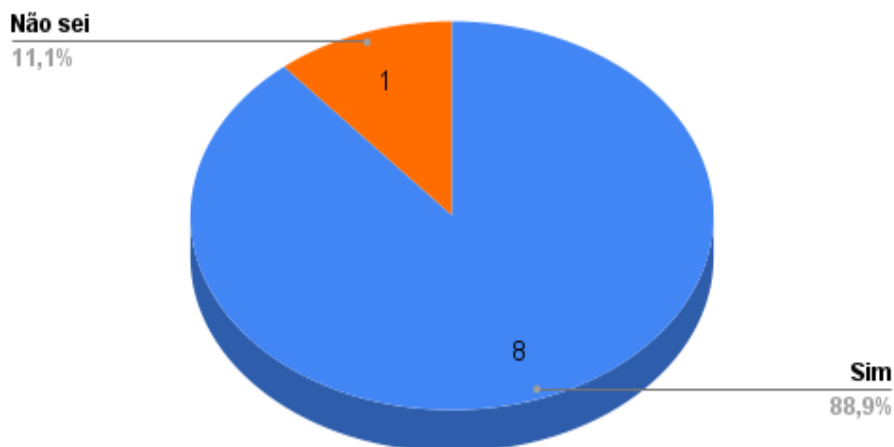
Fonte: Elaboração própria (2023).

Gráfico 12 - Você sabe se o banco em que você trabalha/trabalhou tem algum procedimento interno para lidar com clientes inadimplentes antes de buscar soluções judiciais?



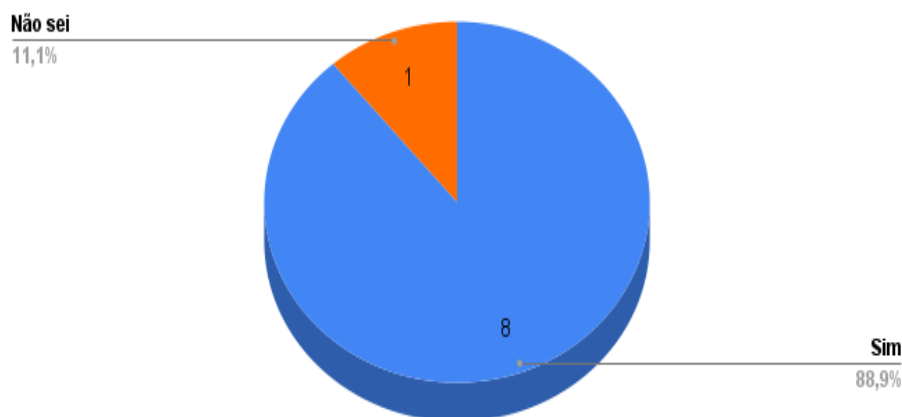
Fonte: Elaboração própria (2023).

Gráfico 13 - Você acredita que a mediação e a conciliação são alternativas viáveis para resolver litígios de inadimplência?



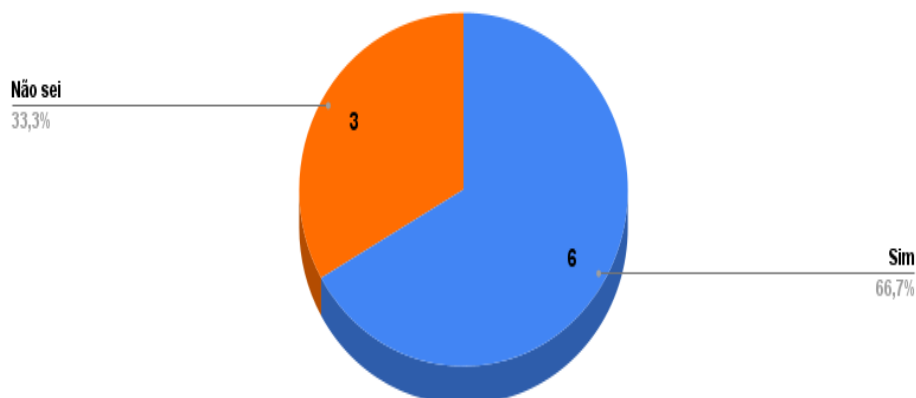
Fonte: Elaboração própria (2023).

Gráfico 14 - Você acredita que a participação do banco em procedimentos pré-processuais no CEJUSC poderiam melhorar a reputação do banco e a satisfação do cliente?



Fonte: Elaboração própria (2023).

Gráfico 15 - Você acredita que o banco no qual você trabalha/trabalhou estaria disposto a participar de uma audiência no CEJUSC para tratar com os clientes sobre dívidas de inadimplências?



Fonte: Elaboração própria (2023).

Após a análise das respostas fornecidas pelos entrevistados, é possível concluir que o CEJUSC, em seu setor pré-processual, é relativamente conhecido, com um índice de 66,7%. No entanto, destaca-se que nenhum dos entrevistados participou de uma audiência pré-processual.

Com base na pesquisa realizada, a maioria dos entrevistados demonstra ter conhecimento sobre o CEJUSC. Apesar de possuírem esse conhecimento e serem favoráveis à realização das audiências de conciliação pré-processuais, quando comparados aos resultados apresentados no gráfico 06 referente às audiências bancárias processuais, os entrevistados aparentemente não têm autoridade ou poderes para negociar e chegar a um acordo durante a audiência de conciliação. Esse contraste sugere uma limitação na capacidade dos entrevistados em realizar acordos em audiências pré-processuais. Entretanto, os mesmos se mostraram receptivos à conciliação, e os dados indicam que essa poderia ser uma abordagem eficaz na resolução do conflito de forma pré-processual, especialmente ao lidar com clientes inadimplentes, antes de tomar a medida de ajuizar uma ação.

Além disso, conclui-se que nem todos os entrevistados efetivamente responderam à pesquisa. Essa constatação é evidenciada pela diferença entre o número de respostas obtidas e a quantidade de pessoas abordadas para as quais o questionário foi disponibilizado.

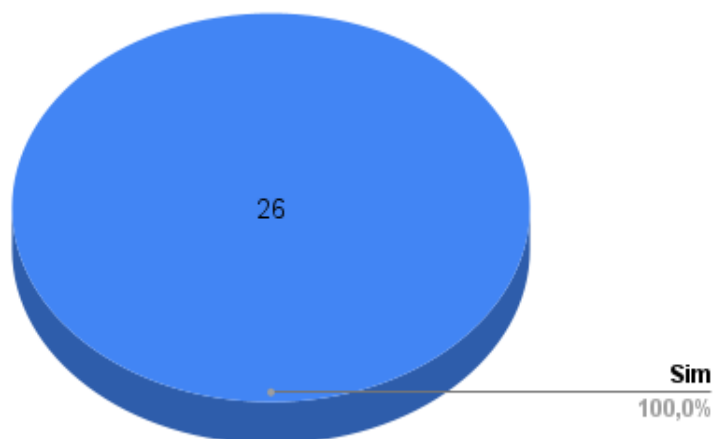
7 QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO COM INDIVÍDUOS QUE ESTÃO OU ESTIVERAM NO OUTRO POLO DA LIDE EM AÇÕES BANCÁRIAS

A quarta e última pesquisa para o desenvolvimento deste artigo envolveu

pessoas que estão ou já estiveram envolvidas em um processo judicial no qual uma instituição bancária figurava nos polos da lide. O autor conduziu a pesquisa pessoalmente, obtendo informações de vinte e seis participantes diretamente nos caixas eletrônicos das agências bancárias, nas portas dos bancos e no CEJUSC/Vespasiano. As informações foram coletadas após a realização de algumas audiências no CEJUSC.

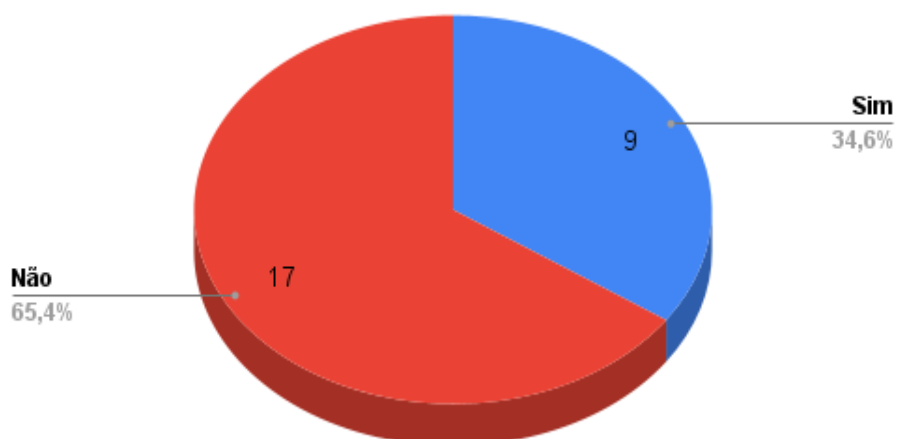
Os dados foram registrados, incluindo as informações fornecidas pelos entrevistados, tanto por meio de fichamento manual quanto pelo Google Forms, para aqueles que optaram por essa forma de resposta. Os participantes que não estavam familiarizados com o conceito de setor pré-processual foram devidamente esclarecidos antes de responderem às perguntas 19 e 20, visando garantir resultados mais precisos para a pesquisa.

Gráfico 16 - Atualmente ou em algum momento no passado, você esteve envolvido(a) em um processo judicial relacionado a uma instituição bancária?



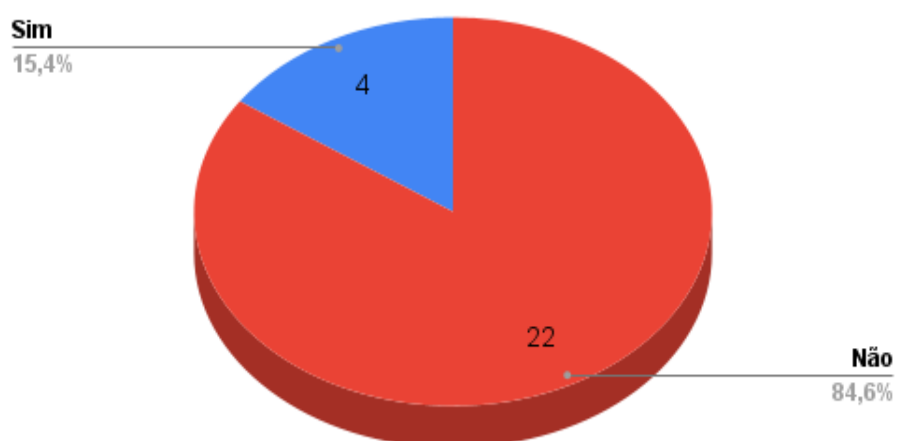
Fonte: Elaboração própria (2023).

Gráfico 17 - Você está ciente da existência do CEJUSC e de seus serviços de mediação e conciliação para resolver conflitos de forma pré-processual?



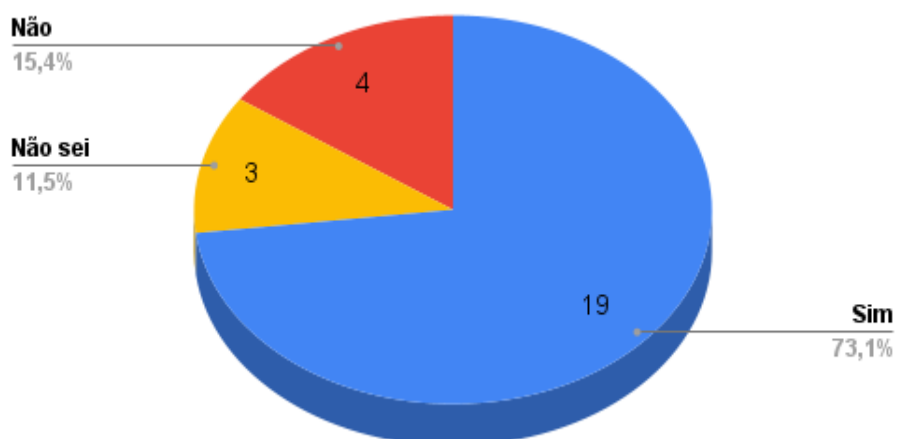
Fonte: Elaboração própria (2023).

Gráfico 18 - Você já participou de algum procedimento pré-processual?



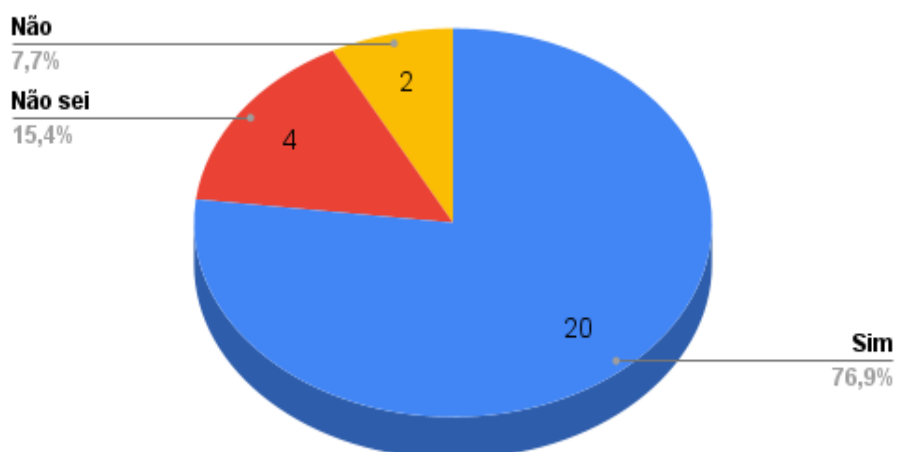
Fonte: Elaboração própria (2023).

Gráfico 19 - Você estaria disposto(a) a participar de uma audiência de conciliação pré-processual envolvendo uma instituição bancária antes de ingressar formalmente com uma ação judicial?



Fonte: Elaboração própria (2023).

Gráfico 20 - Se você fosse convidado(a) pelo banco para participar de uma audiência de conciliação pré-processual para discutir uma questão pendente, você estaria disposto(a) a comparecer?



Fonte: Elaboração própria (2023).

Após a análise dos dados, constatou-se que a maioria dos participantes (65,4%) de fato não conheciam o setor pré-processual. Dos 34,6% que tinham conhecimento, apenas 44,4% deles já haviam participado de uma audiência neste tipo de

procedimento. A adesão a esse sistema para tentativas de diálogo e acordo, especialmente em questões bancárias, foi expressiva, ultrapassando os 70%, tanto para aqueles figurando no polo passivo quanto no ativo da lide.

Algumas respostas indicaram que a disposição para participar das audiências bancárias estava condicionada ao banco estar disposto a realizar um acordo ou discutir propostas para resolver o problema que motivou o conflito. Os participantes expressaram que, frequentemente, quando um problema com o banco se transforma em um processo, a instituição financeira não apresenta propostas de acordo nas audiências de conciliação preliminares. Além disso, os participantes destacaram que, sem a autorização das financeiras, os advogados e os prepostos não têm a permissão de firmar um acordo durante as audiências.

Assim, observa-se que as partes envolvendo pessoas físicas nos processos bancários, em sua maioria, são favoráveis às audiências de conciliação e à tentativa de resolução da lide durante essas audiências. No entanto, enfrenta-se desafios ao tentar estabelecer um diálogo e chegar a um acordo com as instituições bancárias.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da análise aprofundada sobre a eficácia das audiências de conciliação preliminares nos procedimentos bancários, é possível destacar importantes constatações. O presente artigo teve como objetivo examinar a dinâmica das audiências de conciliação preliminares obrigatórias em procedimentos bancários, avaliando se este mecanismo está alinhado com os princípios da celeridade e razoável duração do processo. Além disso, buscou-se analisar as audiências realizadas no CEJUSC, tanto no setor pré-processual quanto processual, e verificar a taxa de acordo alcançada, a fim de avaliar a efetividade das audiências bancárias no trâmite do processo.

Diante disso, pretendeu-se analisar o disposto no Art. 334, § 4º, inciso I, reconhecendo o empenho do legislador em estimular a audiência de conciliação preliminar. Apesar de ser uma ferramenta valiosa para as partes construírem soluções, constatou-se que, em determinadas circunstâncias, como nas ações bancárias, pode contribuir para a demora processual, agravando a morosidade enfrentada pelo Poder Judiciário, não contribuindo significativamente para o desenvolvimento do processo. Essa situação contraria os princípios constitucionais da celeridade e razoável duração do processo, ocasionando um prolongamento desnecessário que apenas retarda o trâmite processual.

Logo, propõe-se que uma melhoria na efetividade do processo e no atendimento aos princípios constitucionais poderia ser alcançada por meio da revisão

da redação do artigo 334, §4º, inciso I. Os dados sugerem que a não realização da audiência fosse determinada quando houvesse manifestação de desinteresse por parte de apenas um dos litigantes, interpretando o silêncio como aceitação tácita do procedimento.

Durante a condução do projeto, foram realizadas as pesquisas de campo em instituições bancárias, envolvendo agentes bancários, bem como com indivíduos que atuaram nos polos ativos e passivos de processos bancários. Importante ressaltar que nem todos os participantes optaram por participar, e algumas instituições não forneceram o retorno do questionário. Em relação às respostas obtidas, a maioria dos agentes e das pessoas entrevistadas demonstraram receptividade positiva à possibilidade de tentar resolver conflitos no setor pré-processual no CEJUSC.

Uma alternativa viável para a resolução de litígios pode ser encontrada na abordagem pré-processual, na qual as partes buscam resolver os conflitos por meio de uma reclamação pré-processual. Contudo, a eficácia desse caminho é incerta, especialmente considerando os resultados da pesquisa processual, em que das cinquenta audiências avaliadas ao longo de três meses, nenhuma resultou na efetivação de acordos, levantando dúvidas sobre a disposição do banco em comparecer e negociar nesta instância. Entretanto, sugere-se a convocação de um preposto, idealmente um agente bancário da agência relacionada ao problema que deu origem à ação, para atuar como representante do banco e para explorar oportunidades de acordo durante a audiência de conciliação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADRIÃO, Rafael R., A. et al. **Instituições do processo civil**, Grupo A, 2018. Disponível em:

<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595024526/pageid/56>>, Acesso em: 10 de out. 2023.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 18 jul. 2023.

BRASIL. Decreto nº 678, de 6 de novembro de 1992. **Promulga a Convenção Americana Sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica)**, de 22 de novembro de 1969. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d0678.htm>. Acesso em 20 out. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil.

Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm> . Acesso em: 18 jul. 2023.

DONIZETTI, Elpídio. **Novo Código de Processo Civil Comentado**. São Paulo: Atlas, Disponível em: <[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597016734/epubcfi/6/2\[%3Bvnd.vst.idref%3Dcover\]!/4/2/2%4051:1](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597016734/epubcfi/6/2[%3Bvnd.vst.idref%3Dcover]!/4/2/2%4051:1)> . Acesso em: 25 ago. 2023.

SALLES Carlos Alberto, D. et al. **Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem**, Grupo Gen, 2021. Disponível em: <[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559640089/epubcfi/6/24\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml10\]!/4/212/8/1:297\[sua%2Cis%20\]](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559640089/epubcfi/6/24[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml10]!/4/212/8/1:297[sua%2Cis%20])> . Acesso em: 25 ago. 2023.

JR., Humberto, T. et al. **Novo CPC - Fundamentos e Sistematização**, 3ª edição, Grupo Gen, 2016. Disponível em: <[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530970406/epubcfi/6/34\[%3Bvnd.vst.idref%3Dchapter5\]!/4/28/1:60\[esc%2Crit\]](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530970406/epubcfi/6/34[%3Bvnd.vst.idref%3Dchapter5]!/4/28/1:60[esc%2Crit])> . Acesso em: 25 ago. 2023.

JUNIOR, Luiz Antonio S. **Arbitragem: Mediação, Conciliação e Negociação**. Grupo GEN, 2023. Disponível em: <[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559648191/epubcfi/6/42\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml20\]!/4](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559648191/epubcfi/6/42[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml20]!/4)> . Acesso em: 25 ago. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório Analítico Propositivo: Justiça Pesquisa, 2019**. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2019/05/d87ecfa91fdcada3c1795f522be42dcc_7772666f491fd94a642e05b394cff84a.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**, 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>> Acesso em: 21 novembro. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2022**, 2022. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>> Acesso em: 21 novembro. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2023**, 2023. Disponível em: ><https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>> Acesso em: 21 novembro. 2023.