

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO  
E INSTITUIÇÕES DO SISTEMA DE JUSTIÇA

**WASHINGTON SOUZA COELHO**

**POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS  
CONFLITOS DE INTERESSES:** um estudo de caso sobre a mediação e a conciliação no 1º  
Centro Judiciário de Solução de Conflitos do Fórum Desembargador Sarney Costa

São Luís  
2019

**WASHINGTON SOUZA COELHO**

**POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS  
CONFLITOS DE INTERESSES:** um estudo de caso sobre a mediação e a conciliação no 1º  
Centro Judiciário de Solução de Conflitos do Fórum Desembargador Sarney Costa

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito e Instituições do Sistema de Justiça da Universidade Federal do Maranhão, como requisito para obtenção parcial do título de Mestre em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Giovanni Bonato.

São Luís

2019

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).  
Núcleo Integrado de Bibliotecas/UFMA

Coelho, Washington Souza.

POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES: Um estudo de caso sobre a Mediação e a Conciliação no 1º. Centro Judiciário de Solução de Conflitos do Fórum Desembargador Sarney Costa / Washington Souza Coelho. - 2019.  
180 f.

Orientador(a): Giovanni Bonato.

Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Direito/ccso, Universidade Federal do Maranhão, São Luis, 2019.

1. Acesso à Justiça Efetiva. 2. Cejusc. 3. Conciliação. 4. Mediação. 5. Política Judiciária. I. Bonato, Giovanni. II. Título.

**WASHINGTON SOUZA COELHO**

**POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS  
CONFLITOS DE INTERESSES: um estudo de caso sobre a mediação e a conciliação no 1º  
Centro Judiciário de Solução de Conflitos do Fórum Desembargador Sarney Costa**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito e Instituições do Sistema de Justiça da Universidade Federal do Maranhão, como requisito para obtenção parcial do título de Mestre em Direito.

Aprovada em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Giovanni Bonato (Orientador)  
Universidade Federal do Maranhão

---

Prof. Dr. Camilo Zufelato  
Universidade de São Paulo  
1º Examinador

---

Prof. Dr. Newton Pereira Ramos  
Universidade Federal do Maranhão  
2º Examinador

Dedico este trabalho aos meus pais José Paulo Coelho e Maria de Lourdes Saboia Souza Coelho, por sempre acreditarem em mim e as minhas irmãs Shirlene Coelho Smith Mendes e Fernanda Souza Coelho (in memoriam).

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela dádiva da vida e por todas as conquistas até aqui alcançadas e por ser ele fonte de inspiração e alento para que possa caminhar nesta jornada da vida.

Agradeço imensamente a orientação do Prof. Dr. Giovanni Bonato, pela paciência irretocável e zelo por todos os seus alunos, é, e continuará sendo meu grande exemplo de Mestre e Ser Humano, um dos grandes presentes que o mestrado me deu.

Aos meus pais e irmã, pelo amor incondicional e por serem meus maiores incentivadores, que apostam em mim de forma grandiosa e por serem meu maior exemplo de honestidade e honradez que tenho na vida.

Aos meus queridos Professores do Mestrado, que deixaram grandes ensinamentos e são exemplos de profissionalismo e competência, Federico Losurso, Mônica Sousa, Edith Ramos, Artenira Sauaia, Paulo Roberto Ramos e Roberto Veloso.

Agradeço às minhas grandes amigas e compaheiras desta jornada acadêmica Lavínia Helena Coleho, Maíra Lopes de Castro e Aileen Raphysa Sauaia, por serem sustentáculo e estarem sempre dispostas a ajudar e exercer a escuta ativa.

Às minhas grandes fontes de inspiração e exemplos de mulheres à frente do seu tempo, Elisangela Cristina e Isalete Barreto, que sempre me apoiaram e foram essenciais na construção deste trabalho.

Aos meus colegas de trabalho do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, pela paciência e por me incentivarem no direcionamento deste trabalho, em especial ao Dr. Alexandre Lopes de Abreu, Bruna Felomena Diniz, Lucieni Aquino, Adecy, Janete Clea, Idalina, Guilherme e Aline.

Por fim, aos familiares e amigos do mestrado, servidores do PPGDIR, que compartilharam os momentos de alegria, satisfação, orgulho, angústia e compreensão durante este dois anos em que regressei a academia.

*“Uma invasão de exércitos pode ser contida  
mas não uma ideia cujo tempo chegou”.*

*(Victor Hugo)*

## RESUMO

O presente trabalho analisa os efeitos da Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses instituída pela Resolução 125/2010, bem como verifica as mudanças advindas com o Novo Código de Processo Civil, a Lei de Mediação e a utilização dos Meios Adequados de Solução de Conflitos após estes marcos normativos, para isso, verifica-se a aplicação destes meios no Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, bem como, realiza uma análise da participação e contribuição dos sujeitos institucionais e propulsores da política judiciária dentro de diretrizes integradas com a finalidade de analisar se houve a redução de conflitos de interesses e como isto ocorre. Por fim, realiza-se por meio do método qualitativo de estudo de caso, tendo como objeto o 1º Cejusc do Fórum Desembargador Sarney Costa, que integra a estrutura do Poder Judiciário maranhense, onde se buscou analisar o nível de satisfação dos usuários, se os meios propostos pelo CNJ de fato foram implementados e como ocorre a atuação dos facilitadores dos conflitos.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça efetiva. Política judiciária. Mediação. Conciliação. Cejusc.

## ABSTRACT

This paper analyzes the effects of the Judicial Policy on the Treatment of Conflicts of Interest instituted by Resolution 125/2010, as well as verifying the changes arising from the New Code of Civil Procedure, the Mediation Law and the use of Appropriate Means of Resolution Conflicts after these normative milestones, for this, the application of these means in the Court of Justice of the State of Maranhão is verified, as well as, it performs an analysis of the participation and contribution of the institutional subjects and propellers of the judicial policy within directives integrated for the purpose to analyze whether there has been a reduction in conflicts of interest and how this occurs. Finally, it is carried out by means of the qualitative method of case study, having as object the 1 st. Cejusc of the Judicial Council of Sarney Costa, which integrates the structure of the Judicial Power of Maranhão, where it was sought to analyze the level of user satisfaction, if the means proposed by the CNJ were actually implemented and how the conflict facilitators act.

**Keywords:** Access to effective justice. Judicial policy. Mediation. Conciliation. Cejusc.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

|  |     |
|--|-----|
| <b>Gráfico 1</b> – O tratamento dado pelos pelos funcionários do Centro Judiciário de Solução de Conflitos foi satisfatório?.....                      | 110 |
| <b>Gráfico 2</b> – O tratamento dado pelos mediadores e conciliadores do Centro Judiciário de Solução de conflitos foi satisfatório? .....             | 111 |
| <b>Gráfico 3</b> – O meio ambiente onde aconteceu a sessão de mediação e ou audiência de conciliação é agradável? Contribuiu para o acordo?.....       | 112 |
| <b>Gráfico 4</b> – Nessa ação/procedimento você é? .....   | 113 |
| <b>Gráfico 5</b> – Você acredita que a tentativa de entendimento/acordo foi válida?.....   | 114 |
| <b>Gráfico 6</b> – A mediação/conciliação terminou em um entendimento/acordo? .....  | 115 |
| <b>Figura 1</b> – Resultados das audiências de conciliação do 1º Cejusc-Fórum do período de 01/01/2018 a 31/12/2018 .....                              | 117 |
| <b>Figura 2</b> – Resultados das audiências de conciliação do 1º Cejusc-Fórum do período de 01/01/2018 a 31/12/2018 .....                              | 117 |
| <b>Gráfico 7</b> – Você acredita que se a sessão de mediação e ou audiência de conciliação fosse feita por um juiz, o resultado seria diferente? ..... | 118 |
| <b>Gráfico 8</b> – Você se sentiu pressionado (a) a fechar um entendimento/acordo?.....  | 120 |
| <b>Gráfico 9</b> – Você sentiu que participou da construção da solução do conflito?.....   | 121 |
| <b>Gráfico 10</b> – O resultado da solução foi satisfatório?.....  | 123 |
| <b>Gráfico 11</b> – O mediador/conciliador apresentou as regras do procedimento?.....  | 125 |
| <b>Gráfico 12</b> – O mediador/conciliador foi imparcial? .....  | 126 |
| <b>Gráfico 13</b> – O tempo da sessão de mediação e ou audiência de conciliação foi excessivo? .   | 127 |
| <b>Gráfico 14</b> – Mesmo não havendo acordo, a comunicação foi restabelecida?.....  | 128 |
| <b>Gráfico 15</b> – Assinale o nível de satisfação com a sessão de mediação ou audiência de conciliação: .....   | 129 |

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIACOES**

ANC – Assembleia Nacional Constituinte

Art. – Artigo

Arts. – Artigos

CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos

CF – Constituição Federal

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CPC – Código de Processo Civil

DPE – Defensoria Pública do Estado

FONAMEC - Fórum Nacional da Mediação e Conciliação

IDH – Índice de Desenvolvimento Humano

LC – Lei Complementar

MP – Ministério Público

NCPC - Novo Código de Processo Civil

NUPEMEC – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais

OAB – Ordem dos Advogado do Brasil

TJ/MA - Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

## SUMÁRIO

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| <b>1</b>   | <b>INTRODUÇÃO.....</b>  | <b>12</b>  |
| <b>2</b>   | <b>A CRISE NO PODER JUDICIÁRIO E AS TRANSFORMAÇÕES A PARTIR DOS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS.....</b>                  | <b>18</b>  |
| <b>2.1</b> | <b>O Estado Liberal e o papel das funções institucionais do Poder Judiciário .....</b>  | <b>18</b>  |
| <b>2.2</b> | <b>A crise do Estado e os seus reflexos no Poder Judiciário na atualidade .....</b>   | <b>24</b>  |
| <b>2.3</b> | <b>As transformações evolutivas no Poder Judiciário brasileiro .....</b>  | <b>30</b>  |
| <b>2.4</b> | <b>O Acesso à Justiça como Direito Fundamental.....</b>   | <b>35</b>  |
| <b>3</b>   | <b>OS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS.....</b>  | <b>42</b>  |
| <b>3.1</b> | <b>Aspectos Gerais.....</b>   | <b>42</b>  |
| <b>3.2</b> | <b>O histórico dos meios adequados de solução de conflitos.....</b>   | <b>48</b>  |
| <b>3.3</b> | <b>Apontamentos sobre os meios adequados de solução de conflitos.....</b>   | <b>61</b>  |
| <b>3.4</b> | <b>A mediação.....</b>  | <b>66</b>  |
| <b>3.5</b> | <b>A conciliação .....</b>  | <b>73</b>  |
| <b>3.6</b> | <b>Med-Arb ou Arb-Med .....</b>   | <b>77</b>  |
| <b>3.7</b> | <b>O Novo Código de Processo Civil e as formas adequadas de solução de conflitos .....</b>  | <b>78</b>  |
| <b>3.8</b> | <b>A Lei de Mediação (Lei 13.140/2015) .....</b>  | <b>82</b>  |
| <b>4</b>   | <b>A RESOLUÇÃO 125/2010 DO CNJ, COMO MARCO DIFUSOR DA POLÍTICA DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSE .....</b>        | <b>86</b>  |
| <b>4.1</b> | <b>Os NUPEMEC's e os CEJUSC's e o exercício da cidadania.....</b>   | <b>89</b>  |
| <b>4.2</b> | <b>O panorama normativo internacional e brasileiro dos meios adequados de solução de conflitos.....</b>                           | <b>99</b>  |
| <b>5</b>   | <b>A POLÍTICA DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSE NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA .....</b>                                  | <b>104</b> |
| <b>5.1</b> | <b>Quanto ao método utilizado (Estudo de Caso) e ao objeto de estudo .....</b>  | <b>104</b> |
| <b>5.2</b> | <b>Descrição do local da pesquisa e dinâmica de funcionamento .....</b>   | <b>105</b> |
| <b>5.3</b> | <b>Análise da avaliação dos jurisdicionados nas sessões de mediação e audiências de conciliação .....</b>                         | <b>109</b> |
| <b>5.4</b> | <b>Análise da avaliação dos mediadores e conciliadores .....</b>  | <b>130</b> |
| <b>5.5</b> | <b>Análise da avaliação dos gestores do 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos do Fórum Desembargador Sarney Costa.....</b> | <b>133</b> |
| <b>6</b>   | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>  | <b>138</b> |
|            | <b>REFERÊNCIAS.....</b>   | <b>141</b> |

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| <b>APÊNDICE A .....</b> | <b>150</b> |
| <b>APÊNDICE B.....</b>  | <b>154</b> |
| <b>APÊNDICE C .....</b> | <b>155</b> |
| <b>APÊNDICE D .....</b> | <b>157</b> |
| <b>APÊNDICE E.....</b>  | <b>158</b> |
| <b>APÊNDICE F.....</b>  | <b>159</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

A cultura pela litigiosidade passou a fazer parte do cotidiano das pessoas de maneira muito recente, outrora a utilização da via judicial era em último caso, pois as pessoas resolviam seus conflitos de forma autônoma, de forma ética, cordial sem a intervenção dos tribunais.

Neste sentido, acompanhamos e vemos que os números de demandas processuais no País só aumentam e a intensa litigiosidade no tocante a resolução das contendas tem sido uma grande barreira para a prestação de uma tutela jurisdicional de forma “justa”. Dentre os elementos que dificultam tal prestação, temos a intensa judicialização, estruturas precárias, falta de insumos, escassez de mão de obra, formalismo e burocratização exacerbada, tudo isto gerou um descontentamento na população e fez com que surgissem novas alternativas para dirimir este problema na sociedade brasileira.

No contexto atual, especialmente, a partir da Constituição Federal de 1988, aumentaram as demandas litigiosas no Poder Judiciário, buscando o reconhecimento além dos direitos individuais básicos, os direitos sociais e coletivos.

A ideia de monopólio do Estado teve sua incidência por impor limites ao mais forte, evitando assim, abusos e injustiças, portanto o panorama jurisdicional focado na figura do Estado, passou ao cidadão segurança e tranquilidade, não necessitando usar da força para fazer valer seus direitos.

O Poder Judiciário com a atribuição de compor conflitos e manter convivência pacífica socialmente, não necessitava medir forças. Pois, com a intervenção estatal e diante da figura do juiz, não existiriam diferenças, quer sejam econômicas ou sociais. As lides passaram a fazer parte do Judiciário, em que o descumprimento da lei, o abuso, o desrespeito e quebra de princípios teria que fazer parte da adequação para proporcionar uma convivência pacífica e harmônica entre as pessoas.

Dessa maneira, o acesso ao Poder Judiciário passou a ser sinônimo do exercício da cidadania, ou seja, representando além de um anseio da população, mas a efetivação e participação no mundo jurídico. Assim, o acesso à justiça, passou a ser um dos temas mais debatidos na atualidade, perpassando desde o próprio significado do acesso à Justiça, bem como os meios utilizados e os entraves encontrados no caminho a ser trilhado.

Tais reflexões, geraram discussões entre vários setores da sociedade, bem como dos poderes executivo, legislativo e do judiciário, na perspectiva de criação de opções que viessem a realizar uma busca de uma resposta efetiva, surge a chamada “Crise do Poder

Judiciário”, destes diálogos declinou-se para o uso de mecanismos de resolução de controvérsias para a solução das contendas que se agigantam de forma exponencial na sociedade contemporânea.

Recentemente se verificou não apenas no Brasil, mas em outros países o uso de métodos consensuais de conflitos, notadamente a mediação e a conciliação, nas quais tem servido para a construção de entendimentos que perfazem aos contendores uma maior percepção de uma Ordem Jurídica Justa, reduzindo custos, tempo em contraposição ao método judicante, possibilitando um reestabelecimento das relações e um nível de satisfação maior aos que se encontram em situação de conflito.

A este respeito discorre Fernanda Tartuce:

A noção de justiça consensual, conciliatória ou coexistencial é mais uma contribuição de Mauro Cappelletti à ciência jurídica: a justiça, em tal viés, deve levar em conta a totalidade da situação em que o episódio contencioso está inserido, sendo seu objetivo curar (e não exasperar a situação de tensão: ‘o Kampf ums Recht deve dar lugar ao Kampf um die Billigkeit, ou seja à luta pela equidade, por uma solução justa e aceitável para todos os contendores’. Embora tenha havido nos últimos tempos, uma glorificação das civilizações orientais quanto à luta por direitos, é importante admitir, em certos setores, um enfoque diferenciado, por denominado ‘Justiça coexistencial’, que pode ser preferível e mais apto a assegurar o acesso à Justiça”. (TARTUCE, 2016a, p. 80)

Neste sentido é que verificamos que o “Acesso à Justiça”, um dos corolários do Estado Democrático de Direito, tem se constituído um dos grandes desafios do Poder Judiciário pátrio, assim como nos demais países ao redor do mundo. Prestigiado na Constituição da Republica Federativa do Brasil, esta intimamente ligada aos fundamentos igualmente firmados na Carta Magna “Cidadã” de 1988, que são as bases da novel processualista civil, consubstanciando-se num dos principais anseios da sociedade na atualidade, quais sejam, o Devido Processo Legal e a Dignidade da Pessoa Humana, reverberando numa necessidade de uma tutela jurídica satisfatória e concreta.

Diante de uma diversidade de gargalos que se apresentam na consecução dos princípios acima mencionados, entre os quais merecem destaque a crescente judicialização das contendas, estruturas precárias, escassez de insumos e de material humano, formalismo e burocratização exacerbados, o que tem levado aos especialistas a desenvolverem uma série de reflexões e estudos no sentido de avaliar como a Justiça tem sido prestada. O resultado destas pesquisas e estudos dos processualistas tem declinado em outros mecanismos de resolução de controvérsias, notadamente em meios que não se relacionem ao sistema judicante, mas que igualmente deferem pretensões sociais assinaladas pelos princípios constitucionais.

Diante dos seus reflexos positivos no que tange a prestação de uma tutela efetiva, cada vez mais tem se estimulado a sua ampliação e aperfeiçoamento, sobretudo por causa de suas especificidades e implicações no tratamento dos conflitos, posto que com a adoção dos métodos consensuais, notadamente a mediação e conciliação, nota-se um aumento significativo na construção de acordos e consensos entre as partes, reduzindo os custos e o tempo em relação ao método tradicional judicante, ofertando aos litigantes um modo adequado e amistoso, e conseqüentemente, uma Ordem Jurídica Justa.

Neste sentido o professor Kazuo Watanabe aponta que:

Por meio dessa política judiciária, que proporciona aos jurisdicionados uma solução mais adequada dos conflitos, o Judiciário Nacional estará adotando um importante filtro da litigiosidade, que ao contrário de barrar o acesso à justiça, assegurará aos jurisdicionados o acesso à ordem jurídica justa, e, além disso, atuará de modo importante na redução da quantidade de conflitos a serem ajuizados e também, em relação aos conflitos já judicializados ou que venham a ser judicializados, haverá muitas soluções pelos mecanismos consensuais, o que determinará, com toda certeza, a redução substancial da quantidade de sentenças, de recursos e de execuções judiciais. (WATANABE, 2011 apud LAGRASTA; BACELLAR, 2016, p. 53)

Neste sentido, a Constituição Federal de 1988 oportunizou ao cidadão, uma gama de direitos e garantias de maneira que pudesse efetivar e acalantar o seu sentimento de cidadania, objetivando a igualdade jurídico-formal, garantia dos seus direitos, ou seja, uma ordem jurídica de fato justa, para concretização da sua identidade nacional.

No Brasil, o acesso à Justiça, mostra-se sem eficiência, diante das disparidades regionais e das dificuldades socioeconômicas, portanto a partir de tais constatações, o presente trabalho tem por objetivo estudar os meios adequados de composição de conflitos, especialmente a Conciliação, como técnica consensual e como forma de concretização do exercício da cidadania.

Portanto, a solução de conflitos de maneira negociada ou consensual, denota vantagens, pois as partes tendem a cumprir os acordos, pois visam relações complexas que envolvem conflitos diários, que precisam ser funcionais e objetivos. Os métodos adequados visam, sobretudo, princípios éticos que são resignificados, pela dignidade, poder de decisão das partes, liberdade, autonomia, informalidade, participação de terceiro imparcial, não competitividade, boa fé, consensualidade, dentre outros. Com a finalidade, de alcançar a preservação do relacionamento entre as partes, a inclusão social, igualdade de oportunidades, prevenção de conflitos e pacificação social.

Sabe-se que tem muito a ser feito, a utilização dos meios adequados é só uma das propostas em execução. Dessa maneira, este estudo tem por objetivo levar em consideração os

meios adequados concentrados na Justiça Comum, ancorada pela legislação brasileira e difundida nos Juizados Especiais, com significativos resultados na resolução de conflitos. Nesse contexto, o problema a ser discutido está respaldado nos meios adequados para resolução de conflitos, a partir da Resolução nº125/2010, expressivamente, a mediação e a conciliação.

Diante deste cenário é que visualizamos a implementação da Política de Tratamento Adequados dos Conflitos de Interesse, advinda com a Resolução nº. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, em âmbito nacional e em especial no Maranhão, logo vislumbra-se a necessidade de um estudo de tal Política Judiciária, que se apresentou como sendo algo distinto do modelo tradicional, uma vez que busca estimular a utilização de meios adequados de solução de conflitos, com destaque para o fomento da mediação e da conciliação.

A partir das referidas iniciativas, observa-se que a mesma gera grandes questionamentos frente à prestação jurisdicional, faz-se necessária uma abordagem mais aprofundada. Busca-se assim, entender a Resolução nº. 125/10 do Conselho Nacional de Justiça e quais as suas funções e consequências de sua aplicabilidade na prática, trazendo conceituações para justificar de maneira mais adequada o assunto abordado.

Verificam-se ainda, as mudanças advindas com a Lei nº. 13.140/2015, que instituiu a Lei de Mediação e a Lei nº. 13.105/2015 do Novo Código de Processo Civil e as propostas de implementação dos meios adequados de solução de conflitos. Diante disto, verificou-se que existem muitos obstáculos a serem enfrentados na tentativa de implantação dos Meios Consensuais de Solução de Conflitos, devido à cultura de sentença arraigada na cultura brasileira e a litigiosidade que impera entre a maioria dos operadores do direito. Além disso, demonstramos como a Resolução nº 125/2010 do CNJ trouxe melhoras assegurando um acesso à justiça mais amplo e qualificado.

Como procedimentos técnicos utilizados na pesquisa, será empregada uma metodologia quali-quantitativa, com a utilização do método de estudo de caso, onde foi feita uma pesquisa no 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos do Fórum Desembargador Sarney Costa, partindo da visita *in-loco* no objeto de estudo, análise de dados dos sistemas utilizados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, bem como a utilização de uma vasta pesquisa bibliográfica em livros, artigos, periódicos, revistas, base de dados do Tribunal de Justiça local, estatísticas do Conselho Nacional de Justiça, dentre outros. Destaca-se ainda a aplicação de questionários para os gestores da política, jurisdicionados, colaboradores e voluntários que atuam junto ao Cejusc-Fórum. Por fim, utilizou-se um vasto compêndio

normativo, desde diários eletrônicos, legislações que versam sobre a matéria, resoluções, portarias, termos de entendimento e acordo.

Dessa maneira, a pesquisa será desenvolvida com a utilização da abordagem quali-quantitativa que, segundo Minayo e Sanches (1993, p. 245), caminha sempre em duas direções: numa, elabora suas teorias, seus métodos, seus princípios e estabelece seus resultados; noutra, inventa, ratifica seu caminho, abandona certas vias e toma direções privilegiadas, possibilitando portanto uma compreensão de fenômenos específicos e delimitáveis.

## 2 A CRISE NO PODER JUDICIÁRIO E AS TRANSFORMAÇÕES A PARTIR DOS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

### 2.1 O Estado Liberal e o papel das funções institucionais do Poder Judiciário

A temática sobre o Estado pode ser abordada por perspectivas diversas, para tanto, o destaque conceitual remete ao viés sociológico, político ou constitucional, em que pode enfatizá-lo como corporação territorial dotada de um poder de comando originário; ainda como comunidade de homens, fixada em um território, com potestade superior de ação, de mando e de coerção, ou ainda pessoa jurídica territorial soberana.

Reitera-se, com Bobbio (1989, p. 32) sobre o papel do Estado, que coaduna:

[...] o fenômeno sócio-político e histórico que engloba, hoje, no mundo ocidental, não somente o Poder Executivo, o qual é composto pelas atividades governamentais administrativas, como também os outros poderes, quais sejam: o Legislativo e o Judiciário.

Dessa forma, o modo de ser do Estado tem grande interferência no Judiciário, tendo por missão administrar a Justiça e diante dessas concepções, destaca-se Noberto Bobbio (1989) e outros estudiosos, que referenciam a função estrutural do Estado e suas transformações, a partir do ponto de vista jurídico, ou seja, o “Estado de Direito”.

Para Bobbio (1989, p. 53), o estudo do Estado possui duas vertentes, em que ressalta as instituições e as doutrinas políticas. Assim,

O Estado, entendido como ordenamento político de uma comunidade, nasce da dissolução da comunidade primitiva fundada sobre os laços de parentesco e da formação de comunidades mais amplas derivadas da união de vários grupos de famílias por razões de sobrevivência interna (o sustento) e externa (a defesa). O nascimento do Estado representa o ponto de passagem da idade primitiva, gradativamente diferenciada em selvagem e bárbara, à idade civil, onde ‘civil’ está ao mesmo tempo para ‘cidadão’ e ‘civilizado’.

Portanto, não se pode distanciar da discussão, o Estado Moderno como organização social, ao traçar um percurso histórico e evolutivo a partir do século XVIII até o início do século XXI, e suas consequências para o Judiciário. O Estado Moderno surgiu com impérios antigos, passando por transformações e transições, como a formação do Estado Nacional, sob o prisma da monarquia, do absolutismo, transitando pelo feudalismo ao fim da Idade Média, quando surgiram na Itália, as primeiras composições do que posteriormente chamaria-se de cidade-estado no sentido “moderno”, ao passo que tais formações substituíram o império antigo, possibilitaram a ascensão do capitalismo e o início da Idade

Contemporânea.

Dessa maneira, ao destacar a contextualização do Estado feudal e o Estado absoluto, na formulação de Bobbio (1989, p. 114-115):

[...] distingue-se do primeiro por uma gradual institucionalização dos contrapoderes e também pela transformação das relações de pessoa a pessoa, próprias do sistema feudal, em relações de instituições: de um lado as assembléias de estamento, de outro o rei com o seu aparato de funcionários que, onde conseguem afirmar-se, dão origem ao Estado burocrático característico da monarquia absoluta. Distingue-se do segundo pela presença de uma contraposição de poderes em contínuo conflito entre si, que o advento da monarquia absoluta tende a suprimir.

Da mesma forma, é possível verificar através da história, que antes desta visão moderna de Estado, não havia a possibilidade de se falar de uma sociedade civil separada do Estado, pois o poder emanava do “líder”, “chefe”, “guia”, que possuía em muitos casos uma concentração de poder.

Neste sentido, o chamado Estado Moderno é o resultado da formação da perspectiva de nação, juntamente com os elementos da Revolução Industrial.

Além disso, Hobbes e outros filósofos chamados de contratualistas coadunam o conceito de Estado com o conceito entre “sociedade natural” e uma “sociedade civil”, que acabava por confundir-se com a ideia de Estado. Com Hegel essa percepção de Estado, fora reconhecida, embora tal divisão já estivesse acontecendo na prática. O Estado passou a ter entendimento, tanto de poder como de função, ou seja, uma função política cuja finalidade é o trato da coisa pública, enquanto especificamente pública, satisfazer socialmente o indivíduo.

As monarquias absolutas chegam ao fim com a Revolução Francesa de 1789, que possibilitou uma nova concepção de Estado, intitulado como Liberal burguês, que teve seu desenvolvimento até fins do século XVIII e início do século XIX.

O declínio das Monarquias Absolutistas, deu subsídios para que o Estado empregasse pela primeira vez exércitos regulares; estes funcionaram como propagadores de conquistas de novas terras e poder, pois possibilitara a criação de impostos nacionais com o objetivo de sustentar a força militar, implementação de um sistema tributário e a codificação do Direito.

Diante disto, vê-se que tal separação se expressou em formas diferentes e inter-relacionadas, dentre elas destaca-se a sociedade política que deixa de ser una e passa a ser dual, separando-se a sociedade civil do Estado; nessa mesma linha, o aparelho do Estado separa-se do patrimônio privado dos soberanos e se transforma em administração pública – em uma organização formada por oficiais públicos profissionais, eleitos (políticos) e não eleitos (burocratas), que dirigem o Estado em nome do interesse público e executam suas leis

e políticas públicas; a ordem jurídica passa a ser constitucional, ou seja, um sistema de direito baseado no império da lei ou no Estado de direito que submete o governante; os súditos transformam-se em cidadãos, portadores de direitos e deveres; e a política – negociação dentro do Estado e entre a sociedade e o Estado – passa a ter existência própria.

Entretanto, apenas ao longo do século XX, que ocorreu a transformação para o Estado Social. Posteriormente viria a se desenvolver o chamado Estado Neoliberal e que tem como características preponderantes a diminuição do Estado. Sendo assim segundo Paulo Bonavides:

O Estado do Bem-Estar Social expandiu-se por quase todos os países do Ocidente, representando uma ‘síntese do Estado liberal e do Estado socialista.’ Sustenta-se sobre três pilares: o Estado de Direito, a democracia representativa e as denominadas ‘condições de garantia civil do Estado social.’ Apresenta características do modelo de Estado ‘reativo’ e do Estado ‘ativo’ aproximando-se, sem dúvida, mais deste último tipo, devido aos novos valores coletivos. (BONAVIDES, 2008, p. 380).

[...]

É inegável que as modificações efetuadas pelo Estado Social atingem diretamente o Judiciário, que está vinculado às metas impostas ao Estado pela Constituição. Assim, o magistrado não pode mais ser neutro ou passivo, devendo ser comprometido com os fins e os princípios almejados pelo Estado. Por fim, o processo tem como objetivo não apenas solucionar conflitos, mas atuar os escopos constitucionais. (BONAVIDES, 2008, p. 381).

Destarte o chamado Estado Liberal, pode ser visualizado a restrição ao máximo do chamado poder político, perfazendo-se através de duas linhas duais que seriam a limitação do próprio Estado e a limitação da atividade em relação à vida econômica e social e a restrição do poder político.

É nesse sentido, na construção de uma percepção de Estado diferente das anteriores, que destacamos a influência do individualismo filosófico de Adam Smith, o filósofo britânico apresenta: o Estado dispõe que no domínio econômico e social era concebido de forma negativa tal qual preconiza a expressão “*laissezfaire, laissez-passer.*”

Entretanto a função do Estado é a de garantir “[...] livre competição das forças econômicas, baseadas na apropriação privada dos bens de produção, mediante a garantia da ordem interna e da segurança externa, e uma adequada administração da justiça para proteger os direitos de cada indivíduo.” (HUNT, 2002, p. 29).

Neste sentido, vale realizarmos a diferenciação entre o neoliberalismo e o liberalismo clássico do século XIX, pois o primeiro surge logo após a Segunda Guerra Mundial, e tem como pano de fundo uma Europa pós-guerra e no fortalecimento do papel de Estados Unidos frente “aos destinos da humanidade”, ele nasce em contraposição ao chamado Estado de Bem Estar Social e tem suas bases encrustadas numa crítica a qualquer restrição aos

mecanismos demarcado por parte do Estado, pois segundo seus precursores haveria uma ameaça às chamadas liberdades individuais, políticas e econômicas.

Neste modelo de Estado, ou seja, o Liberal, a Constituição tem papel preponderante, sobretudo ao se preocupar na organização do Estado, dispondo sobre a estrutura e funcionamento de seus órgãos, e o indivíduo considerado de forma isolada.

Destaca-se o papel do Direito, que tem o papel preponderante de garantia à auto regulação dos membros da sociedade, sendo dada grande importância ao contrato para regular os negócios entre os indivíduos. Sendo que o papel do processo não é nada menos do que resolver as contendas, dando grande importância ao princípio dispositivo, possibilitando a derrogação de algumas regras processuais pelas partes. Onde se vê que neste modelo a postura do magistrado prima pela neutralidade e pela inércia.

Segundo Lopes Filho (2006, p. 368), o Estado Liberal tem “feição reativa”, apresentando as seguintes características: o ente estatal apenas tem funções indispensáveis para a permanência das condições sociais exigidas pelo mercado para operar de forma regular.

Neste modelo de Estado a liberdade individual e a sua autodeterminação são consideradas corolários dogmáticos, baseados na ideia de auto regulação e onde a limitação da atividade estatal é feita de forma rigorosa.

Da mesma forma, é possível verificarmos que em qualquer ordem jurídica, é extremamente relevante a sobreposição que existe entre: Estado, Constituição e Processo, concebido este como instrumento para a realização das funções estatais, tanto a administrativa e a legislativa como a judiciária.

Visto que, dependendo da maneira e do caráter principiológico da Constituição que vigora em um determinado País, a mesma dá o posicionamento do Estado em relação à sociedade e influencia como ocorrerá a administração do Estado.

Diante disto, é que se verifica que no Estado de Direito Liberal, vê-se uma grande influência das ideias de pensadores como Locke, Montesquieu, Rosseau e Kant.

Para a teoria clássica da separação de poderes, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário exerciam funções distintas e independentes. Macpherson (1979, p.39), definiu o papel dos juízes:

Os juízes da nação não são, como nós dissemos, que a boca que pronuncia as palavras da lei; os seres inanimados que não podem moderar nem a força nem o rigor da lei. [...] O poder de julgar não deve ser dado a um senado permanente, mas exercido por pessoas tiradas do corpo do povo, durante certos períodos do ano, da maneira prescrita pela lei, para formar um tribunal que dure somente o tempo necessário [...] o poder de julgar, tão terrível entre os homens, não estando ligado nem a um certo estado, nem a uma certa profissão, se torna, assim, invisível e nulo.

Neste sentido, Cappelletti (1999, p. 47) afirma que:

Em razão do gigantismo do Legislativo e do Executivo, os juízes devem escolher qual das alternativas em relação ao papel que devem exercer: continuar fiéis à doutrina tradicional, do século XIX, quanto aos limites da função jurisdicional: ‘protetoras’ e ‘repressivas’, ou alcançar o nível dos demais poderes, tornando-se o ‘terceiro gigante, capaz de controlar o legislador mastodonte e o leviatanesco administrador.’

Igualmente, é que Montesquieu se preocupou com as funções legislativa e executiva, a serem exercidas pelo Parlamento e pelo Governo, não tendo questionado que os tribunais se ocupassem unicamente da função jurisdicional, porquanto não somente estavam subordinados, mas se reduziam a uma aplicação quase mecânica da lei, sem qualquer parcela de julgamento pessoal nem de liberdade ou discricionariedade por parte dos magistrados.

Diante disto, Dallari (2015), em relação a separação de poderes, afirma que:

[...] a Inglaterra nunca teve um Judiciário como Poder independente na organização do Estado, por motivos históricos. Na França, embora a Constituição de 1791 tenha estabelecido a tripartição dos poderes do Estado, houve limites excessivos à atuação do Judiciário. No entanto, bem diversa é a situação dos Estados Unidos, cuja Constituição de 1787 equiparou o Judiciário aos demais Poderes.

Diante disso, o Poder Judiciário é um dos Poderes da tríade clássica que tem a missão de aplicar a lei aos casos particulares, assegurando a inviolabilidade dos direitos individuais.

Sendo assim, vê-se que o Judiciário distingue-se do Executivo e do Legislativo, por justamente ser o poder responsável pela aplicação das leis, agindo sobre os litígios, pronunciando-se sobre casos individualizados e atuando apenas se provocado, agindo e decidindo com fundamento nas leis e na Constituição.

Vale destacar ainda, que na transição do Estado Legislativo para o Estado Constitucional, o mesmo trouxe consigo uma tríplice alteração com relação à compreensão do Direito. A primeira delas está vinculada à teoria da norma, tendo em vista que no Estado Constitucional as normas podem ser enquadradas como princípios, regras e postulados, atribuindo-se assim força normativa aos princípios (algo que não era possível no Estado Legislativo). (MITIDIERO, 2017, p.19).

Outra importante alteração refere-se à técnica legislativa. Assim, o legislador passa a se valer de técnicas que mistura casuística, ou seja, normas específicas, para casos já determinados, mas, também se vale de conceitos jurídicos indeterminados e cláusulas gerais (MITIDIERO, 2017, p. 20).

E por fim uma terceira grande alteração foi quanto ao significado de interpretação jurídica, neste sentido: “[...] parte-se do pressuposto de que a atividade jurisdicional constitui uma atividade de reconstrução do sentido normativo das proposições e dos enunciados fáctico-jurídicos à vista do caráter não cognitivista e lógico-argumentativo do Direito” (MITIDIERO, 2017, p. 20-21).

Neste sentido, Crawford Brough Macpherson apresenta a seguinte distinção das funções legislativa, executiva e judiciária:

Enquanto a função legislativa predispõe uma tutela geral e abstrata para todos os variados interesses subsistentes na comunidade estatal, e a executiva serve ao Estado para perseguir os próprios interesses específicos no âmbito das leis vigentes, a jurisdicional, se apresenta como uma atividade dirigida à tutela concreta e individualizada de interesses alheios insatisfeitos, mediante a comprovação definitiva (com a chamada eficácia de coisa julgada: ainda que seja limitadamente às partes em causa) e a consequente atuação da norma jurídica no caso concreto. (MACPHERSON, 1979, p. 67)

Desta maneira, a teoria clássica de separação dos poderes, construída com o objetivo de demolir a concepção da unidade hierárquica (rei) do sistema político, propiciaria uma crescente separação entre política e direito, regulando a influência política, aceitável no Legislativo e no Executivo e muito neutralizada no Judiciário. Essa neutralização, característica do Estado Liberal burguês, determina a importância da imparcialidade do juiz e “[...] o caráter necessariamente apartidário do desempenho de suas funções.” (DALLARI, 2015, p. 41)

Contudo, os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário são independentes e harmônicos, por isso um não pode invadir a esfera do outro. No entanto, cabe ao Judiciário dizer o direito (jurisdictio). Por isso, muitas vezes aprecia atos de outro Poder, não o fazendo para controlá-los, mas somente para garantir o primado da lei. Com isto, de acordo com o princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional, não pode ser subtraída da apreciação do Judiciário nenhuma lesão a direito individual. Tal qual preconiza o texto constitucional que: Art. 5º, CF: XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito; LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. (BRASIL, 1988, p.12)

De forma alguma, o Judiciário pode apreciar o mérito dos atos dos outros Poderes, não devendo examinar a conveniência e oportunidade dos atos do Legislativo ou do Executivo, é o que defende a denominada “doutrina do ato político” ou “ato de governo.” (DALLARI, 2015, p. 43)

Em síntese, o Estado Liberal burguês, caracterizado pela economia capitalista e pela política liberal-clássica, acarretou um agravamento das desigualdades sociais, gerando o recrudescimento dos conflitos nas sociedades.

Com a conscientização da classe proletária, o surgimento dos movimentos sociais e ideológicos, tal como o Manifesto Comunista de 1848, bem como dos partidos comunistas e socialistas, principalmente a fundação do Partido Social Democrata, em 1875, na Alemanha, houve a consolidação de situações aptas a ensejar a transformação do modelo de Estado e, conseqüentemente, da função exercida pelo Judiciário.

Enquanto no Estado Liberal burguês, do século XIX, a Constituição apenas regulava o poder do Estado e os direitos individuais, no Estado Social, que surgiu no século XX, houve normatização de uma área mais extensa: “o poder estatal, a Sociedade e o indivíduo.” A separação que havia entre o Estado e a sociedade, característica do individualismo da época liberal, foi substituída pela “absorção da Sociedade pelo Estado, isto é, a politização de toda a Sociedade, pondo termo àquele dualismo clássico [...]” (BONAVIDES, 2008, p.229).

Dessa forma, no mundo contemporâneo deu-se um movimento em direção a um estreitamento da ligação entre a sociedade e o Estado, que uniram seus esforços em prol do bem-estar da coletividade. No Estado Liberal havia uma dicotomia entre o Estado e a sociedade, pois se pensava que existiria uma ordem espontânea na sociedade e o Estado deveria ser contido pelo direito, com o objetivo de não interferir na liberdade individual. Com o surgimento do Estado Social, deu-se uma aproximação maior entre o Estado e sociedade, uma vez que o primeiro foi chamado a intervir nas relações econômicas e sociais, aproximando-as da Justiça material.

## **2.2 A crise do Estado e os seus reflexos no Poder Judiciário na atualidade**

Como forma de demonstrar e evidenciar a atual crise do Poder Judiciário, tomaremos por base o Relatório Justiça em Números 2018, ano base 2017, este se apresenta como o principal anuário, que divulga a realidade dos tribunais brasileiros, com muitos detalhamentos da estrutura e litigiosidade, além dos indicadores e das análises essenciais para subsidiar a Gestão Judiciária brasileira.

Neste sentido a Professora Ada Pellegrini Grinover aponta:

É sabido que ao extraordinário progresso científico do direito processual não correspondeu o aperfeiçoamento do aparelho judiciário e da administração da Justiça. A morosidade dos processos, seu custo, a burocratização na gestão dos processos, certa complicação procedimental; a mentalidade do juiz que nem sempre lança mão dos poderes que os códigos lhe atribuem; a falta de informação e de

orientação para os detentores dos interesses em conflito; as deficiências do patrocínio gratuito, tudo leva a obstrução das vias de acesso à justiça e ao distanciamento entre Judiciário e seus usuários. O que não acarreta apenas o descrédito na magistratura e nos demais operadores do direito, mas tem como preocupante consequência a de incentivar a litigiosidades latente, que frequentemente explode em conflitos sociais. (GRINOVER apud LAGRASTA, 2016, p. 44)

Em comento ainda, a Professora Ada Pellegrini Grinover na sua obra *Ensaio sobre a processualidade: fundamentos para uma nova teoria geral do processo*, afirma:

Durante muito tempo, o procedimento foi visto apenas como meio extrínseco pelo qual se instaura, desenvolve-se e termina o processo; ou seja, a manifestação exterior deste, a sua realidade fenomenológica perceptível. A noção de processo seria, ao contrário, essencialmente teleológica, porque ele se caracteriza por sua finalidade de exercício de poder (no caso jurisdicional). A concepção de procedimento era puramente formal, não passando da coordenação de atos que se sucedem. Concluía-se, portanto, que o procedimento (aspecto formal do processo), seria apenas o meio pelo qual a lei estampa os atos e fórmulas da ordem legal do processo. (GRINOVER, 2017, p.14)

Diante disto, o Poder Judiciário, nos últimos anos tem buscado a partir de demandas tecnológicas e sociais, a aproximação entre cidadãos e governo. Destaca-se a inserção virtual tomando por base números repassados pelos Tribunais de todo o País que visa centralizar e expor dados numéricos sobre a produtividade de todos os órgãos judiciais, estes dados já são difundidos a mais de 12 anos, o relatório Justiça em Números é divulgado amplamente todos os anos e publicado no site do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

O relatório sistematiza de forma a combinar os dados coletados para apresentar a população, ele trás informações administrativas de todos os órgãos do Poder Judiciário de forma sistematizada, gerando a possibilidade, inclusive de caminhos para a resolução de alguns dos problemas do judiciário. Segundo Bacellar (2016):

É importante em um primieor momento fazer uma análise daquilo que se tem denominado de crise do Poder Judiciário. Essa crise parece ser uma crise não só do Poder Judiciário, mas do próprio ensino jurídico que forma os trabalhadores, servidores ou operadores do direito.

Deste modo, com base no contexto atual do Poder Judiário brasileiro, faz-se necessário uma análise mais detalhada de alguns dados do relatório que evidenciam a crise no judiciário e alguns dados que irão permear nossas discursões sobre questões relativas ao acesso à justiça, posteriormente discutidas. Para isso utilizaremos os dados divulgados pelo Relatório Justiça em Números de 2018, com base no ano de 2017.

O Poder Judiciário finalizou o ano de 2017 com 80,1 milhões de processos em tramitação, aguardando alguma solução definitiva. Desses, 14,5 milhões, ou seja, 18,1% estavam suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório, aguardando alguma situação jurídica futura (BRASIL, 2018, p. 73).

Embora se verifique uma quantidade significativa de processos em tramitação, o ano de 2017 foi o de menor crescimento do estoque, com variação de 0,3%, ou seja, um incremento de 244 mil casos em relação ao saldo de 2016.

Esse resultado decorre, em especial, do desempenho da Justiça Estadual, que apesar de registrar historicamente um crescimento médio na ordem de 4% ao ano, variou em 2017 apenas 0,4%. Em outros ramos de justiça também se observa queda no ritmo de evolução do acervo. Nos Tribunais Superiores houve redução significativa: no STJ o acervo diminuiu 11%; no TST a variação foi de -7%, e no TSE, -14,4%. (BRASIL, 2018, p.76).

O STM foi o único tribunal superior com crescimento do estoque (17,2%). Durante o ano de 2017, ingressaram 29,1 milhões de processos e foram baixados 31 milhões. Houve decréscimo dos casos novos na ordem de 1% com relação ao ano de 2016, e aumento dos casos solucionados em 5,2%. A demanda pelos serviços de justiça registrou crescimento acumulado na ordem de 18,3%, considerada toda a série histórica desde 2009. Em 2017 foi o primeiro ano em que o volume de baixados superou o patamar de 30 milhões de casos solucionados.

Apesar de se verificar, historicamente, um número de processos baixados igual ou superior ao número de casos novos, o estoque não reduziu. O crescimento acumulado no período 2009-2017 foi de 31,9%, ou seja, acréscimo de 19,4 milhões de processos. Ainda que baixando casos em volume superior ao ingressado, com Índice de Atendimento à Demanda na ordem de 106,5%, o estoque manteve-se praticamente constante, e chegou ao final do ano de 2017 com 80,1 milhões de processos em tramitação aguardando alguma solução definitiva (BRASIL, 2018, p. 82).

Outra informação importante diz respeito aos dados por segmento de justiça, demonstram que o resultado global do Poder Judiciário reflete quase diretamente o desempenho da Justiça Estadual, com 79,3% dos processos pendentes. A Justiça Federal concentra 12,9% dos processos, e a Justiça Trabalhista, 6,9%. Os demais segmentos, juntos, acumulam 1% dos casos pendentes. A Justiça Eleitoral apresenta sazonalidade de movimentos processuais, com altas, especialmente nos anos de 2012 e 2016 (anos de eleições municipais), para os casos novos, os pendentes e os baixados.

Em que pese à redução dos casos novos no último ano, a Justiça Eleitoral foi o único segmento com decréscimo. Nas Justiças Estadual, Trabalhista e Federal houve crescimento em patamares entre 1,4% a 1,9%. (BRASIL, 2018, p. 85).

O aumento da produtividade foi percebido em todos os segmentos, à exceção da Justiça Eleitoral. Proporcionalmente, a Justiça Federal foi a de maior incremento: 11,8%. Na

Justiça do Trabalho os processos baixados cresceram em 6,6% e na Justiça Estadual, em 4,4%. Durante o ano de 2017 foram proferidas 31 milhões de sentenças e decisões terminativas, com aumento de 707,6 mil casos (2,3%) em relação a 2016.

Registra-se, também, crescimento acumulado de 32,8% em 9 anos. Chama atenção à diferença entre o volume de processos pendentes e o volume que ingressa a cada ano. Na Justiça Estadual, o estoque equivale a 3,1 vezes a demanda e na Justiça Federal, a 2,7 vezes (BRASIL, 2018, p. 85).

Nos demais segmentos, os processos pendentes são mais próximos do volume ingressado e, em 2017, seguiram a razão de 1,3 pendentes por caso novo na Justiça do Trabalho e 1,1 pendente por caso novo nos Tribunais Superiores. Na Justiça Eleitoral e na Justiça Militar Estadual ocorre o inverso: o acervo é menor que a demanda.

Tais diferenças significam que, mesmo que não houvesse ingresso de novas demandas, e fosse mantida a produtividade dos magistrados e dos servidores, seriam necessários aproximadamente 2 (dois) anos e 7 (sete) meses de trabalho para zerar o estoque. Esse indicador é denominado “tempo de giro do acervo”.

O tempo de giro do acervo na Justiça Estadual é de 2 anos e 11 meses; na Justiça Federal é de 2 anos e 10 meses; na Justiça do Trabalho é de 1 ano e 2 meses; na Justiça Militar Estadual é de 8 meses e nos Tribunais Superiores é de 1 ano (BRASIL, 2018, p. 98).

Nesse ensejo, vê-se que até o final do ano de 2017, havia cerca de oitenta milhões e cem mil processos judiciais ainda a serem baixados. Quanto ao quadro de pessoal o relatório apresenta três categorias: a) magistrados, que abrange os juízes, os desembargadores e os ministros; b) servidores, incluindo o quadro efetivo, os requisitados e os cedidos de outros órgãos, pertencentes ou não à estrutura do Poder Judiciário, além dos comissionados sem vínculo efetivo, excluindo-se os servidores do quadro efetivo que estão requisitados ou cedidos para outros órgãos; e c) trabalhadores auxiliares, compreendendo os terceirizados, os estagiários, os juízes leigos, os conciliadores e os colaboradores voluntários. (BRASIL, 2018, p. 102).

Em 2017, o Poder Judiciário contava com um total de 448.964 pessoas em sua força de trabalho, sendo 18.168 magistrados (4%), 272.093 servidores (60,6%), 71.969 terceirizados (16%), 67.708 estagiários (15,1%) e 19.026 conciliadores, juízes leigos e voluntários (4,24%), (BRASIL, 2018, p. 145).

Dentre os servidores, 78,8% estão lotados na área judiciária e 21,2% atuam na área administrativa. O diagrama mostra a estrutura da força do trabalho do Poder Judiciário em relação aos cargos e instâncias. Na Justiça Estadual estão 68,3% dos magistrados, 64%

dos servidores e 79,3% dos processos em trâmite. Na Justiça Federal, se encontram 10,7% dos magistrados, 10,5% dos servidores e 12,9% dos processos em trâmite. Na Justiça Trabalhista, 20,1% dos magistrados, 15% dos servidores e 6,9% dos processos. (BRASIL, 2018, p. 146).

Tendo em vista este último fenômeno, o Conselho Nacional de Justiça desenvolveu um método de metrificação da eficiência do Poder Judiciário em um dado período, utilizando para tanto, a denominada taxa de congestionamento, que leva em conta o total de novos casos ajuizados, de casos finalizados e de processos pendentes ao final do período anterior ao período base.

O método utilizado consiste na verificação da proporção entre processos baixados e a soma da quantidade de processos novos e pendentes, verificando-se a existência de congestionamento caso não seja dada “vazão” aos processos em trâmite. O próprio CNJ compara esta metodologia à análise de uma caixa d’água: quando não se dá vazão superior à quantidade de água existente somada à ingressante há um transbordamento.

Não obstante tão vasta estrutura e uma discreta melhora na produtividade do Judiciário, há, ainda, uma notória demora na tramitação de feitos judiciais, de que decorre um grande acúmulo na quantidade de processos tramitando concomitantemente, mais precisamente mais de 80 milhões de ações ainda pendentes atualmente.

A partir dos dados supracitados, pode-se dizer que, mantido o ritmo de julgamento, se não fossem ajuizadas mais ações, o Poder Judiciário conseguiria baixar os processos ainda existentes em cerca de 2 anos e 8 meses, considerando todos os órgãos de tal Poder. Tal ponderação pode se mostrar animadora, no entanto é preciso ressaltar que tal dado é somente uma média, que engloba processos de fácil e difícil resolução.

Com isso, mesmo considerando um leve incremento na eficiência do Poder Judiciário brasileiro, vê-se que a sua atual estrutura ainda necessita de melhorias, ou alternativas, para que as demandas novas e as já existentes sejam solucionadas de forma mais célere.

Vale destacar, que em 2017, cada juiz brasileiro julgou, em média, 1819 processos, o que equivale a 7,2 casos por dia útil, maior índice de produtividade desde 2009. Mas o Judiciário chegou ao final daquele ano com um acervo de 80,1 milhões de processos que aguardam uma solução definitiva. A Justiça Estadual concentra a maior parte do estoque de processos: 63.482 milhões, o equivalente a 79% dos processos pendentes. A Justiça Federal concentra 12,9% dos processos, e a Justiça Trabalhista, 6,9%. Os demais segmentos, juntos, acumulam 1% dos casos pendentes. (BRASIL, 2018, p. 175).

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) apresentou, nesta segunda-feira (27/08), durante a Reunião Preparatória para o XII Encontro Nacional do Poder Judiciário, o Relatório Justiça em Números 2018, que reúne dados de 90 tribunais sobre o funcionamento da Justiça referentes a 2017. O estudo aborda toda a atividade da Justiça brasileira, com exceção do Supremo Tribunal Federal (STF).

“Poucos países do mundo conseguem dados com a extensão e grau de transparência que o Poder Judiciário oferece”, destacou Maria Tereza Sadek (2004), diretora executiva do Departamento de Pesquisas Judiciárias (DPJ), responsável pela publicação da Justiça em Números. A diretora do DPJ destacou, ainda, a regularidade anual das informações do relatório, que já está em sua 14ª edição. “Se compararmos com o Poder Executivo, por exemplo, o último censo do IBGE é de 2010. Todos os órgãos do Poder Judiciário estão sendo publicados. É o segundo ano que reunimos dados sobre o Supremo Tribunal Federal (STF) e o primeiro ano que mostramos dados sobre o CNJ”.

O levantamento, principal fonte das estatísticas oficiais do Poder Judiciário desde 2004, apresenta um detalhamento da estrutura e litigiosidade do Poder Judiciário, além dos indicadores e das análises essenciais para subsidiar a Gestão Judiciária brasileira. Entre os indicadores, por exemplo, estão índices de produtividade de magistrados e servidores, a taxa de congestionamento de processos, bem como a despesa do Poder Judiciário e o custo por habitante.

Como inovações do relatório deste ano, a diretora Maria Tereza Sadek apresentou a cartografia das comarcas, que mostra quais locais contam com o Poder Judiciário, bem como os indicadores de acesso à Justiça e a população atendida em Justiça gratuita. “83,4 % da população reside em sede de comarca, o que é um índice alto e significativo do ponto de vista da distribuição e acesso à Justiça”, (SADEK, 2004).

O relatório mostra que o Poder Judiciário está estruturado em 15.398 unidades judiciárias, com 20 a mais em comparação a 2016. Durante o ano de 2017, ingressaram 29,1 milhões de processos e foram baixados 31 milhões, ou seja, o Poder Judiciário decidiu 6,5% a mais de processos do que a demanda de casos novos. (BRASIL, 2018, p.202).

O Judiciário chegou ao final do ano de 2017, com um acervo de 80,1 milhões de processos que aguardam uma solução definitiva. No entanto, o ano de 2017 foi o de menor crescimento do estoque desde 2009, período computado para série histórica da pesquisa, com variação de 0,3%. Isso significa um incremento de 244 mil casos em relação a 2016.

### 2.3 As transformações evolutivas no Poder Judiciário brasileiro

É possível verificarmos que ao longo da formação do Judiciário brasileiro vislumbrou-se ao longo de todo processo evolutivo, mecanismos que visavam claramente fazer com que o Judiciário se alinhasse as políticas governamentais, tais políticas estariam a serviço do Império, sendo que até chegar a ser a vanguarda da proteção de direitos fundamentais, passamos por um longo período de consolidações e rupturas.

Esse caminho percorrido, contribuiu para o fortalecimento do Judiciário, notadamente com a Constituição de 1988, quando passou a ter a incumbência para exercer a missão de assegurar a todos, o acesso à justiça.

Antes mesmo da independência do Brasil, o papel do modelo Judiciário Português implantado na Colônia, relegou aos juristas e magistrados um papel fundamental na consolidação da monarquia portuguesa, Feitosa (2005) afirma:

Os egressos de Coimbra percorriam um longo caminho através de diversos postos na metrópole e nas colônias antes de chegar aos degraus mais altos da burocracia portuguesa. A circulação interna dos magistrados constituía uma praxe importante para o seu processo de treinamento e socialização. As funções desses bacharéis não envolviam a solução apenas de questões de natureza jurídica, mas exigiam também sua intervenção direta em assuntos administrativos. Em todos os casos, os magistrados representavam, antes de tudo, o interesse da Coroa e não deveriam se identificar com os anseios das populações ou lideranças locais.

Com o fim do Brasil Colônia e a Independência, momento no qual se precisava construir um país e ocupar cargos públicos, coube a essa elite letrada, treinada para cuidar dos interesses do Estado, a construção e consolidação das instituições nacionais, sendo que a maioria dos magistrados a serviço de Portugal, continuou no Brasil a serviço da monarquia, sob o comando de D. Pedro. (FEITOSA, 2005, p. 14-15). O modelo adotado foi o de Portugal e os melhores cargos ficavam com quem tinha diploma de nível superior. Cumprindo a previsão da Constituição de 1824 (FURTADO, 2016); a Lei de 11 de agosto de 1827, instituiu os cursos de Direito em São Paulo e Olinda. (MARTINEZ, 2011).

Sobre eles, Furtado (2016) afirma:

Os cursos jurídicos de Olinda e de São Paulo foram determinantes para a formação tanto de uma cultura jurídica brasileira quanto de uma ordem política. Os bacharéis alardeavam os ideais do liberalismo, porém, a formação jurídica conferia-lhes contornos conservadores e individualistas, antidemocráticos, ainda que o discurso reinante fosse com o sentido de difundir a ideia de progresso como fator concreto de superação do colonialismo. Mundo colonial brasileiro de então, onde os cursos jurídicos foram inseridos para atendê-lo, era conduzido por uma elite agrária e defensora da escravidão, sendo ainda responsável pela profunda desigualdade social existente.

Após a formação, o bacharel apresentava sua candidatura ao Ministério da Justiça podendo ser nomeado juiz ou promotor. Após a nomeação, o juiz era designado a atuar em qualquer parte do território nacional e era remunerado pelo governo central. De forma semelhante do que ocorreu com fase colonial, a magistratura era a única marca do Império do Brasil no território. Os distritos ficavam sob os cuidados de um juiz de paz eleito, os termos recebiam um juiz municipal e um promotor, nomeados para o prazo determinado de quatro anos, e nas cidades maiores permaneciam os juízes de direito vitalícios, nomeados pelo Imperador. (FEITOSA, 2005, p. 17).

Como o magistrado trabalharia sem qualquer amparo do governo central (sem exército, sem polícia etc.), para poder atuar o magistrado ao chegar na província teria que se aliar a um grupo político local. Koerner (1998, p. 46), afirma que por não ser proibida a atividade político-partidária dos juízes, era comum que ocupassem mais de um cargo simultaneamente, na Câmara dos Deputados, por exemplo, a participação dos magistrados foi de 36% entre as legislaturas de 1826 e 1858. Durante o primeiro reinado, os cargos de delegado e subdelegado de polícia foram criados para esvaziar as funções dos juízes de paz, que eram eleitos e em certa medida fragilizaram o poder central do Imperador. (CARVALHO, 1997).

Os juízes exerciam uma função estratégica, pois conciliavam os interesses do rei e isso era fundamental para manter a paz nas cidades, contribuindo para não haver divisão. Contribuíram também pela construção da ordem, ou seja, a força central para manter a unidade do Estado. Com a centralização monárquica, as províncias foram subordinadas a um poder central através de um Presidente escolhido e nomeado pelo Imperador; de um chefe de polícia, que comandava os delegados de polícia, subdelegados de polícia, inspetores de quartelão, carcereiros; de Juiz de Direito, Juiz Municipal e promotor público; e da Guarda Nacional. A centralização monárquica foi possível com a previsão na primeira Constituição (1824) do Poder Moderador.

Com o fim da escravidão, a magistratura passou por mudanças, como por exemplo, a criação do Inquérito Policial retirando essa atribuição do juiz e a desvinculação da magistratura ao sistema eleitoral não podendo mais ocorrer magistrados deputados. A mudança mais significativa ocorreu na Reforma de 1871 segundo a qual se tornou incompatível o cargo de chefe de polícia com a magistratura, contribuindo assim, para uma profissionalização dos juízes e o distanciamento dos magistrados das questões relacionadas ao trabalho e ao controle da ordem social (FEITOSA, 2005, p. 20).

A redução da presença dos magistrados em cargos eleitos foi ampliada com a

reforma eleitoral de 1881. O juiz que fosse eleito fora de sua jurisdição não receberia salário ou promoções e precisaria se afastar da magistratura. Essa preocupação com a ausência de interferência dos juízes na ação do Estado, é demonstrada com a competência dos magistrados que somente podiam julgar conflitos entre cidadãos comuns e sanções penais, excluía qualquer questão relacionada ao Estado e interesse geral. (FEITOSA, 2005).

Com a República, criou-se o Supremo Tribunal Federal e a Justiça Federal, passando os Estados a contar com juízes federais e estaduais. Essa dualidade de justiça resultou em uma ampla liberdade para os Estados organizarem sua justiça e legislar sobre matéria processual. (FEITOSA, 2005). Como explica José Afonso da Silva (2011), na República, a chamada “Política dos Governadores”, desprezou os partidos políticos e deu início a um presidencialismo próprio que dependia do coronelismo. Victor Nunes Leal (2012, p. 23), define o “coronelismo” como um “compromisso, uma troca de proveitos entre o poder público, progressivamente fortalecido, e a decadente influência social dos chefes locais, notadamente dos senhores de terras”. Os coronéis elegiam os governadores, deputados e senadores. Os Governadores, por sua vez, impunham o Presidente.

As lideranças estaduais mantinham o controle sobre a magistratura desde seu processo de indicação (o candidato deveria habilitar-se para o cargo na Secretaria de Justiça e aguardar a indicação para uma das vagas disponíveis), na ascensão e remoção notadamente pelos padrinhos políticos. No caso dos juízes federais, a indicação cabia ao Presidente da República. A precariedade da atuação da magistratura na época é retratada por Koerner (1998):

As deficiências organizacionais da justiça federal nos estados podem do mesmo modo ser consideradas como parte do sistema político federal. Por um lado, porque a ineficácia da ação dos juízos seccionais garantia a impunidade da violência política. Por outro lado, porque os juízes seccionais somente poderiam agir com alguma eficácia se tivessem o apoio da oligarquia estadual dominante, ou o apoio de uma facção oligárquica destituída, somado à aquiescência do presidente da República. Por estas características, o Poder Judiciário Federal participava da ordem política republicana estabilizada com a Política dos Governadores: da rigidez resultante da exclusão dos rivais, do exercício particularista do poder político, e da incerteza quanto ao sentido, à extensão e à eficácia das normas constitucionais.

A Era Vargas (1930) rompeu com a “Política dos Coronéis”. A nova Constituição de 1934, organiza a justiça, atribuindo aos Estados legislar sobre divisão e organização judiciária, uniformizava os tribunais de apelação, denominando-os de Corte de Apelação, trazendo as inovações do quinto constitucional e da previsão da investidura por concurso público e nomeação pelo Governador em lista tríplice. (CUNHA, 2004, p. 133).

A Constituição de 1937, elaborada por Francisco Campos, previa a submissão a

um plebiscito nacional que nunca aconteceu, fazendo com que seu redator afirmasse anos mais tarde que por não ter sido realizado o plebiscito para sua afirmação, a vigência definitiva da Constituição de 1937 tornara-se inexistente. (CUNHA, 2004, p. 135). A nova constituição promoveu ainda a extinção da Justiça Federal, além de prevê o ingresso na magistratura através de concurso público, nos mesmos moldes da Constituição de 1934. Getúlio Vargas procurou retirar garantias da magistratura.

Na Era Vargas, é criado o Tribunal de Segurança Nacional, em 1936, como foro especial para o julgamento dos crimes contra a Lei de Segurança Nacional, ocasionada pelo levante comunista de 1935, cuja composição era de dois dos juízes oficiais do Exército ou da Armada, generais ou superiores da ativa ou da reserva, dois civis, de reconhecida competência jurídica, e o quinto juiz um magistrado civil, ou militar, todos de reputação ilibada conforme a Lei nº 244, de 11 de Setembro de 1936. Era uma forma de retirar as questões políticas da magistratura e enviar ao Tribunal de Segurança Nacional.

O esvaziamento do poder judiciário brasileiro na Era Vargas foi também visível diante da previsão contida no artigo 96 da Constituição de 1937, que possibilitou tornar sem efeito a declaração de inconstitucionalidade de lei ou ato do presidente da república, bem como da previsão contida no artigo 170 da Constituição de 1937, que impedia ao Poder Judiciário conhecer ações referentes a atos praticados em virtude do estado de emergência, que estava declarado no País no artigo 186 da Constituição de 1937. Sobre a interferência que Getúlio Vargas teve sobre o judiciário, Emília Viotti da Costa descreve que:

De fato, nem bem chegara ao poder, Vargas deixou clara sua intenção de intervir no Supremo. No decreto que instituía o governo provisório, alguns artigos eram alusivos ao Judiciário. Foi criado o Tribunal Especial para processo e julgamento dos crimes políticos e outros que seriam discriminados na lei de sua organização. Dois meses depois, em 3 de fevereiro de 1931, outro decreto reduzia o número de ministros do Supremo Tribunal Federal de quinze para onze e estabelecia regras para abreviar os julgamentos. O Tribunal foi dividido em duas turmas de cinco juízes cada uma. Foi determinado, ainda, que os relatórios, discussões e votos seriam taquigrafados. Pelo mesmo decreto, proibiu-se aos magistrados o exercício e qualquer cargo por eleição, nomeação ou comissão, mesmo que gratuito, ou qualquer outra função pública, salvo o magistério. Dias depois, Vargas aposentou compulsoriamente seis membros do Supremo Tribunal Federal: o procurador-geral da República, Antônio Joaquim Pires de Carvalho e Albuquerque, e os ministros Edmundo Muniz Barreto, Pedro Afonso Mibelli, Godofredo Cunha, Germiniano da Franca e Pedro Joaquim dos Santos, nomeando dois novos ministros [...]. (COSTA, 2006, p. 70)

Havia o esvaziamento do poder judiciário brasileiro nessa época, Costa (2016, p. 70) cita que, na Era Vargas, pela primeira vez na história, um Acórdão do Supremo Tribunal Federal foi cassado por Decreto-Lei do Poder Executivo. Trata-se do caso de vários mandados de segurança confirmados pelo Supremo Tribunal Federal, questionando o imposto de renda

sobre proventos de magistrados e que foram cassados pelo Decreto-Lei de 5 de setembro de 1939, ao argumento de desrespeito ao interesse nacional e ao princípio da divisão equitativa do ônus do imposto de renda.

Com a renúncia de Getúlio Vargas, o Ministro José Linhares do Supremo Tribunal Federal, ocupou a presidência entre 29/10/1945 a 31/01/1946, e produziu atos significativos para o Poder Judiciário, como por exemplo, revogou o estado de emergência e devolveu a autonomia ao STF. (COSTA, 2016, p. 106). Feitosa (2005) afirma que, ao fim do Estado Novo, o Judiciário sairia mais profissional afinado com discursos das habilidades técnicas, da neutralidade e mais distante da política com apego à lei, à ordem e rejeição da ideia de sua politização, tanto que o magistrado estava impedido de exercer qualquer outra atividade além da judicatura e do magistério.

Com a redemocratização e a Constituição de 1946, o papel da magistratura não teve alteração significativa do que já ocorrido no Estado Novo, pois nada obstante, ter havido a volta da descentralização política, os magistrados ficavam limitado ao campo dos direitos privados e das relações comerciais (KOERNER, 1998 apud FEITOSA, 2005, 34). O emblemático caso que demonstra a pouca significância do Judiciário, ocorreu quando dos conflitos sobre a posse de Juscelino Kubitschek e João Goulart, no qual o Exército Brasileiro assumiu a figura de neutro e apolítico e dirimiu o conflito, sem que se tenha pensado no Judiciário como uma via apta a resolver a questão.

No período dos governos militares, vários movimentos foram feitos no sentido de minimizar a importância política dos magistrados, como mudança do número de ministros do STF (COSTA, 2016, p. 167), e mudança de competências para a auditoria militar, esvaziando os juízes das decisões de repercussões políticas. Os pronunciamentos do Judiciário, invariavelmente, que contrariavam o regime, eram dados em vários *habeas corpus* do Supremo Tribunal Federal, dentre eles o caso da prisão de Miguel Arraes, acusado de colocar comunistas em cargos importantes na Prefeitura e no Governo de Pernambuco (ROZOWYKWIAT, 2006). Feitosa (2005) esclarece que os desdobramentos dos conflitos, gerou a ampliação da competência da Justiça Militar e ampliou também a intervenção no STF através do AI-2, aumentando o número de ministros de 11 para 16 e assim o Poder Executivo nomear mais ministros que em tese julgariam a seu favor.

Como a estratégia não surtiu efeito, pois os juízes continuaram a decidir de acordo com a lei, a nova estratégia pensada pelos militares foi ao invés de produzir juízes alinhados com o sistema, passaram a produzir leis alinhadas com o novo regime, advindo daí o Ato Institucional nº 5 (AI-5).

Pela Emenda Constitucional nº 7 à Constituição de 1969, denominada de Reforma do Judiciário (CUNHA, 2004, p. 206), foi criado o Conselho Nacional de Magistratura com competência para reconhecer reclamações contra membros de Tribunais, podendo avocar processos disciplinares contra Juízes de primeira instância e, em qualquer caso, determinar a disponibilidade ou a aposentadoria de uns e outros, com vencimentos proporcionais ao tempo de serviço.

Na referida norma, também foi inserida na Constituição de 1969, a previsão de que lei complementar denominada Lei Orgânica da Magistratura Nacional, estabeleceria normas relativas à organização, ao funcionamento, à disciplina, às vantagens, aos direitos e aos deveres da magistratura, respeitadas as garantias e proibições previstas nesta Constituição ou dela decorrentes. Feitosa (2005) resume esse período concluindo que os militares tinham nos tribunais militares o julgamento dos atos mais importantes, ou seja, as ações seguiam fora da apreciação da justiça cível e sem permitir qualquer concepção liberal de direitos.

No campo político, após a Lei da Anistia, o movimento pela redemocratização ganha fôlego, mesmo sem afetar a manutenção do poder de controle do regime militar (ABRÃO, TORELLY, 2012, p. 23). Por ocasião dos debates no Congresso Nacional sobre a aprovação da LOMAN, os juízes se mobilizaram para lutar contra a sua aprovação, haja vista que havia um esforço reformador do governo e a discussão da legislação para regulamentar o trabalho dos magistrados, representaria a formação de um grande elo de ligação nacional entre juízes, surgindo assim um forte elemento de coesão da identidade corporativa. (FEITOSA, 2005). Essa experiência auxiliou para que durante a Assembleia Nacional Constituinte (ANC) que discutiu e elaborou a Constituição de 1988, a magistratura ficasse fortalecida de forma significativa com as garantias previstas na Constituição Federal de 1988.

A nova constituição prevê em relação aos magistrados, a vitaliciedade, a inamovibilidade, a irredutibilidade dos vencimentos e o ingresso na carreira por meio de concurso público de provas e títulos, dentre outros direitos e vedações (CUNHA, 2004, p. 215). Tais princípios normativos possibilitaram aos magistrados ter garantias para o exercício do seu ofício.

#### **2.4 O Acesso à Justiça como Direito Fundamental**

Desde o século passado, o acesso à justiça como direito humano e fundamental, está pautado em três iniciativas ou efetivas de acesso, segundo Vasconcelos (2015, p. 80):

[...] a primeira tentando frustrar o obstáculo econômico na fruição dos direitos humanos, o que se viabiliza pela assistência judiciária gratuita para as pessoas de baixa renda. A segunda tendo por finalidade combater o obstáculo organizacional, possibilitando a defesa de interesses de grupo, difusos ou coletivos, por meio das ações populares ou coletivas. Já a terceira onda, objetivando combater o obstáculo processual de acesso à justiça, mediante a expansão e o reconhecimento dos direitos humanos, por todos os meios que reduzam o congestionamento crônico dos sistemas judiciários internos da maioria dos Estados.

A busca por superar a restrição da abrangência da justiça à categoria de sinônimo de Judiciário, acarretou em extrapolar a limitação do acesso à justiça como uma garantia meramente formal de ingresso no sistema judicial de administração de conflitos. Neste sentido, Ricardo Goretti afirma que:

O Judiciário no Brasil afirma sua condição de protagonismo social, ao passo que se consolida no imaginário social como superestrutura paternalista, responsável por suprir toda sorte de necessidades, desejos e carências, até mesmo as mais íntimas, atinentes à vida privada. O papel de figura paterna responsável pela imposição de limites referenciais ao homem, o Judiciário acaba por cercear a autonomia dos indivíduos como sujeitos livres e iguais. (GORETTI, 2016, p. 54)

Nesta perspectiva, faz-se necessário ressaltar que o conceito de acesso à justiça sofreu algumas alterações que foram adotadas, especialmente, após a Constituição de 1988 e após Emenda Constitucional 45 (EC 45/2004), com o propósito de entender esse direito tanto de forma quantitativa, quanto qualitativamente, Corrêa afirma:

Então o “acesso à justiça” consiste numa gama de garantias, que podem ser expressas como o direito de: ir ao Judiciário e pleitear suas razões; receber tratamento adequado de auxiliares da justiça; receber tratamento adequado dos juízes; receber assistência jurídica, inclusive antes da instauração do processo; ter o processo resolvido por meio de uma decisão justa (justiça com relação ao mérito, em tempo razoável e efetiva).

Neste sentido, o mais básico dos direitos humanos segundo Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988, p.12), pode ser interpretado sob diferentes perspectivas, que sofrerão variações de extensão e sentido, a depender do conceito de justiça que venha a ser adotado.

A perspectiva de uso mais corrente, considera o exercício do direito de acesso, como a expressão do ato de demandar alguém em juízo, movido pelo propósito de obter um provimento jurisdicional que assegure ao indivíduo o reconhecimento, a satisfação ou a proteção de uma situação jurídica. Esta concepção formal e restritiva de acesso, se confunde com a ideia de acesso formal ao Judiciário.

Sob essa perspectiva, a justiça é equiparada à condição de sinônimo de uma instituição (o Judiciário), sendo a pacificação de conflitos concebida como uma pretensão que se satisfaz mediante a necessária intervenção exclusiva do Estado, por intermédio do processo judicial (instrumento a exercício da jurisdição).

Quando concebido sob a ótica da perspectiva formal, o direito de acesso à justiça se confunde com a ideia de realização da justiça no âmbito de atuação de juízes e tribunais, ou seja: o exercício da jurisdição estatal. O que se considera, nesse sentido, é:

[...] a possibilidade efetiva de uma pessoa conseguir reivindicar um direito violado perante um direito violado perante o Estado, através da estrutura estatal competente para dirimir as controvérsias que, naturalmente, brotam da vida em comunidade (Justiça-instituição) (SCHUCH, 2006, p.54.)

O art. 5º. inciso XXXV da Constituição Federal de 1988, consagrou o princípio da inafastabilidade ao estabelecer que “A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça de direito”.

Este inciso disciplinou o princípio do acesso ampliado à justiça na existência do Estado Democrático de Direito, atribuindo ao Poder Judiciário pronunciar-se, no exercício da função jurisdicional, sempre que houver violação, lesão ou grave ameaça a direito. Apesar da garantia de acesso à justiça estar expressa no texto constitucional, os dados estatísticos demonstram que existe no País um largo contingente de cidadãos que tem dificuldade no acesso à justiça e, portanto, não encaminham as suas demandas ao Poder Judiciário.

Logo, o direito de acesso à tutela de direitos e interesses também foi proclamado no art. XVIII da Declaração Americana dos Direitos e Deveres do Homem, aprovada na IX Conferência Internacional Americana, na cidade de Bogotá, em abril de 1948. (MAZZUOLI, 2012, p. 831):

Toda pessoa pode recorrer aos tribunais para fazer respeitar os seus direitos. Deve poder contar, outrossim, com processo simples e breve mediante o qual a justiça a proteja contra atos de autoridade que violem, em seu prejuízo, qualquer dos direitos fundamentais consagrados constitucionalmente.

Entende-se que, “[...] de nada adianta um Poder Judiciário que não seja capaz de conferir eficácia aos direitos fundamentais e, vice-versa, de nada adianta um elenco de direitos fundamentais se o Poder Judiciário não é capaz de garanti-los, de implementá-los”. (CAMPILONGO, 2000, p. 101).

Busca-se uma efetividade prática e real da prestação jurisdicional, pois a denegação da justiça pelos tribunais torna-se desproporcional, à medida que nega um dispositivo constitucional assegurado pelo Estado, em seu art. 5º, inciso XXXV e despropositada na medida em que implica a desconsideração da relevância universal fundamental de direitos humanos, proclamada pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, que estabelece no Art. 8º: “Todo homem tem direito de receber dos Tribunais

nacionais competentes remédio efetivo para os atos que violem os direitos fundamentais que lhe sejam reconhecidos pela Constituição ou pela lei”.

A garantia formal de acesso ao Judiciário é um direito humano fundamental, uma exigência que se explica como fundamental a todo e qualquer sistema jurídico que tem compromisso com a efetividade. Assim, Grinover (apud VASCONCELOS, 2015, p. 80) reitera que:

[...] no processo civil, o desenvolvimento de uma ‘justiça conciliativa’, a partir de três fundamentos: o **fundamento funcional**, para enfrentar a inacessibilidade, a morosidade e o custo do Judiciário, demandando a adoção de uma política judiciária de mediação e conciliação; o **fundamento social**, consistente na função de pacificação social, que, via de regra, não é alcançada pela sentença, que se limita a ditar, autoritariamente, a regra para o caso concreto, resumindo-se a solucionar a parcela de lide levada a juízo, sem possibilidade de pacificar a lide sociológica; e o **fundamento político**, consistente na participação popular na administração da justiça, representando ela, ao mesmo tempo, instrumento de controle, configurando meio de intervenção popular direta pelos canais institucionais de conciliação e mediação. (grifo nosso).

A justiça conciliativa em destaque pelos autores, passa por três obstáculos como mencionados, primeiramente, o fundamento econômico ou funcional trata-se “[...] da pobreza de muitas pessoas que, por motivos econômicos, nenhum ou pouco acesso tem à informação e à representação adequada”. (CAPPELLETTI, 1999, p. 84).

O fundamento econômico está vinculado a diversos fatores, dentre estes destaca-se a formalidade do sistema jurídico que acaba por procrastinar o tempo de duração dos processos, denotando aumento dos custos para as partes que estão em litígio. Portanto, há de se notar, efeitos negativos que entram, os requisitos da informação e da representação adequada, prejudicando o acesso à justiça por questões financeiras.

O entrave econômico gera desigualdades causando uma marginalização no sistema judiciário, dessa maneira, os meios adequados de solução de conflitos tem o condão de conceder “o acesso à justiça, como direito fundamental, corresponde ao direito que cada cidadão tem individualmente ao exercício da função jurisdicional sobre determinada pretensão de direito material, sobre o mérito do seu pedido”. (GRECO, 2003, p. 64).

Neste quadro de possibilidades de soluções práticas para os problemas de acesso à justiça, atualmente, o Estado utiliza medidas com o propósito de efetivação da mediação como uma das vias de acesso à justiça brasileira, estas foram instituídas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e as outras levando em consideração o desenvolvimento de políticas públicas sobrevindas do Legislativo, tem-se o novo CPC (Lei nº 13.105/2015) e a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015). Para tanto, enfatiza-se que a barreira da questão econômica, passa a ser dirimida, diante do que se concebe com as considerações do CNJ, pois

“[...] convergem para a busca da efetivação do acesso integral à justiça, na medida em que são concebidas a partir de pressupostos carregados de pretensões incontestavelmente democratizantes” (GORETTI, 2017, p. 191)

A crescente complexidade social e a gama de atribuições do Estado aumenta a cada dia e passou a exigir-se maior dinamicidade para tentar atender as demandas, portanto, o Estado deveria adotar uma conduta positiva com a obrigação de prestar bons serviços aos seus jurisdicionados, para de fato garantir direitos fundamentais, que são amparados pelo Estado Democrático de Direito. Assim, Gomes Neto (2005, p. 57) ressalta que: “[...] como serviço de natureza pública, é direito dos consumidores (jurisdicionados) que lhes seja prestado de modo eficiente, rápido e efetivo (numa clara dimensão teleológica de origem valorativa)”.

Dessa maneira, destaca-se em análise a segunda problemática ou fundamento social, seria a representação dos interesses difusos, conhecidos como interesses coletivos ou de grupos, diversos daqueles dos pobres. “Esta segunda onda de reformas forçou a reflexão sobre noções tradicionais muito básicas do processo civil e sobre o papel dos tribunais”. (CAPPELLETTI, 2002, p. 49)

A contextualização socioeconômica que ensejou a valorização de direitos difusos e coletivos, destacou-se por rupturas paradigmáticas que denotavam um longo processo de transição das questões econômicas inter-individuais, para interesses mais complexos, que são determinantes em uma sociedade massificada por diversidade de produção, distribuição e consumo de bens e serviços.

Os direitos e os interesses difusos e coletivos merecem atenção de forma particularizada das considerações que os norteiam, tendo em vista que estão na esteira de lutas e conquistas que motivaram o surgimento de direitos sociais novos, dentre esses, os de proteção de grupos que por longos séculos foram marginalizados, a exemplo, mulheres, crianças, deficientes, idosos e minorias étnico/raciais.

A terceira problemática ou fundamento político centra seus esforços nos ditames processuais, pois de acordo com Cappelletti (2002, p. 67): “o progresso na obtenção de reformas da assistência jurídica e da busca de mecanismos para a representação de interesses ‘públicos’ é essencial para proporcionar um significativo acesso à justiça”.

A terceira onda como também é conhecida, tem suas limitações e deve estar pautada na desconstruções das inadequações de procedimentos processuais, pois, a depender da área ou espécie de litígio, a forma tradicional não é a melhor alternativa para a reivindicação de direitos. Dessa maneira, essa reforma inclui a advocacia, judicial ou extrajudicial, seja por meio de advogados particulares ou públicos, mas vai além. Ela centra

sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas. (CAPPELLETTI, 2002, p. 67-68)

A terceira problemática ou fundamento político centra seus esforços nos ditames processuais, pois de acordo com Cappelletti (2002, p. 67): “o progresso na obtenção de reformas da assistência jurídica e da busca de mecanismos para a representação de interesses ‘públicos’ é essencial para proporcionar um significativo acesso à justiça”.

A terceira onda como também é conhecida, tem suas limitações e deve estar pautada na desconstruções das inadequações de procedimentos processuais, pois, a depender da área ou espécie de litígio, a forma tradicional não é a melhor alternativa para a reivindicação de direitos. Dessa maneira, essa:

[...] reforma inclui a advocacia, judicial ou extrajudicial, seja por meio de advogados particulares ou públicos, mas vai além. Ela centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas. (CAPPELLETTI, 2002, p. 67-68).

Assim, os conflitos que chegam ao judiciário exigem um tratamento diferencial uma celeridade pontual e equilibrada com apreciação detalhada, pois com esses mecanismos alternativos de acesso à justiça (arbitragem, conciliação e mediação), segundo Reichelt (2017, p. 245):

A compreensão do conteúdo do direito fundamental à inafastabilidade do controle jurisdicional como manifestação de atividade desenvolvida no âmbito da separação de poderes e funções do Estado é vista como uma fórmula que não exclui a possibilidade de existência de outras ferramentas igualmente comprometidas com a preocupação de solucionar conflitos.

Dessa maneira, funcionam como estratégias ou possibilidades para dirimir tais controvérsias sociais e interindividuais, denotando que o próprio modelo de conflitos de jurisdição precisa ser repensado. No contexto atual, o modelo tradicional é posto em discussão, e

[...] desse encontro de razões resulta a construção de um direito fundamental que se enquadra dentre aqueles relativos à organização e ao procedimento, o qual é dotado de considerável sofisticação se comparado com outras ferramentas predispostas no ordenamento jurídico pátrio. (REICHELTL, 2017, 246)

O modelo ‘multiportas’ de acesso à justiça, passa a ser uma adoção de prestação positiva e garantia do direito fundamental de liberdade, amparado pelo novo CPC, respeitando a autodeterminação das partes, agora sem a intermediação de um terceiro entre elas, empregando uma formulação respaldada em princípios com vistas a produção de um

resultado, por meio de regras a serem observadas por determinados sujeitos ao exercer a função do Estado em dizer o Direito.

### 3 OS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

#### 3.1 Aspectos Gerais

As relações sociais, em todo o seu histórico, independente de cultura e espaço, são marcadas pela convergência e divergência de ideias, posturas, objetivos e interesses dos indivíduos. Na verdade, trata-se de uma dinâmica natural, quando se interage com o outro, sendo essa interação necessária para o desenvolvimento da humanidade, o que enseja o estabelecimento do equilíbrio nas interações humanas, diante das diversidades culturais, morais, filosóficas, políticas e pessoais de cada membro da sociedade.

É pela convivência que se interage e que se identifica os pontos comuns e divergentes. Isso ocorre em todos os grupos sociais, pois é algo presente e permanente de toda a sociedade. Para Almeida, Pelajo e Jonathan (2016, p. 44), “Tomando por premissa que a existência de disputas é uma consequência direta e natural da vida em sociedade, conclui-se que o enfrentamento das controvérsias está sempre presente em qualquer cultura ou comunidade”.

Cabe salientar, que há muito se observa a busca de mecanismos que facilitem as relações humanas e amenizem os conflitos, bem como a intolerância às diferenças entre os indivíduos ou dos grupos sociais, sempre considerando as formas eleitas em cada comunidade e época. Nesse sentido, asseveram Bianchi, Garcez e Maia (2015 apud ALMEIDA, PELAJO e JONATHAN, 2016, p. 43) que: “O conflito é inerente às relações humanas e, assim, faz parte da vida em sociedade. A forma de resolvê-los varia de acordo com paradigmas vigentes nas diferentes culturas, em cada época”.

Essa diversidade de paradigmas que facilitam a resolução de disputas, estão presente desde os primórdios, inclusive, em um momento primitivo da humanidade era possível a utilização dos mesmos. Grinover (2017) enfatiza que “[...] os métodos informais de solução das controvérsias foram considerados próprios das sociedades primitivas e tribais”, isto porque, os membros que compunham a sociedade, em época primitiva, tinham as demandas para resolverem e elegeram, inicialmente, a autotutela como mecanismo de solução de conflitos, isso, inclusive, de modo instintivo, que muitas vezes tratava de situações em que os indivíduos pudessem garantir a sobrevivência de si próprio ou do grupo social a que pertenciam.

O mecanismo da autotutela, conforme o exposto acima, consistia na utilização da força para vencer o opositor, de modo que seria o vencedor da contenda o mais forte, no

sentido de força bruta, sem considerar nenhum parâmetro que não o da violência, para assim impor sua vontade. Com o tempo, isso não mais atendia os interesses da sociedade, que pode constatar que tinham mais prejuízos, do que resoluções que atendessem aos interesses dos envolvidos e da própria sociedade, o que ensejou com a mudança de postura diante dos conflitos. Para corroborar cita-se Grinover (apud LAGRASTA e BACELLAR, 2016, p. 168) ao enfatizar, que: “Nas sociedades primitivas, quando se perceberam os riscos e danos da autotutela, atribuiu-se a solução dos conflitos a terceiros, que atuavam como árbitros ou como facilitadores, para que atingisse o consenso.”

Nesse sentido, Pantoja e Almeida (apud ALMEIDA, PELAJO e JONATHAN, 2016, p. 55), afirmam também que:

Nas sociedades primitivas, os litígios eram solucionados por métodos informais e rudimentares, mediante o uso da força física (autotutela); por meio da realização de acordo entre os litigantes, com sacrifício total ou parcial de seus interesses (autocomposição); ou através da eleição de terceiros de mútua confiança, em geral sacerdotes ou anciãos, para julgar os conflitos (heterocomposição ou arbitragem)

Com o exposto, compreende-se que a os mecanismos de solução de conflitos, sejam eles, na categoria da autotutela, autocomposição e heterocomposição, estão presentes na sociedade desde de tempos remotos, ligados a própria existência da interação dos indivíduos, o que antecede ao surgimento do Estado, como destaca Grinover (apud LAGRASTA e BACELLAR, 2016, p.168), ao dizer que “[...] os métodos consensuais de solução de conflitos precederam, historicamente, a jurisdição estatal.”

Pantoja e Almeida (apud ALMEIDA, PELAJO e JONATHAN, 2016, p. 55), enfatizam que “Com a evolução da sociedade, criou-se a figura do Estado, incumbido das funções essenciais de administrar, legislar e julgar.” Evidencia-se, com isso, que com o passar dos tempos houve uma grande transformação no cenário social, pois não se conseguia manter a ordem diante das variações de comportamentos dos indivíduos e de uma diversidade de regras, não padronizadas, definidas e compreendidas por situações emergentes, baseadas inclusive nos costumes, no entanto, sem um regramento oficial e positivado. O descontentamento dessa ausência de segurança e liberdade total dos indivíduos, ensejou na criação do Estado, que figuraria como o responsável por administrar, legislar e julgar, a fim de que pudesse promover a ordem e a harmonia na sociedade.

Com a criação do Estado, a sociedade abdica da sua liberdade de reagir por si só diante das situações de conflitos. Nesse momento, o Estado passa a ter a incumbência de estabelecer as regras, as normas e a resolução, a fim de garantir a permanência das pessoas e da própria sociedade.

Nesse sentido, cabe citar Guilherme (2018, p. 33), ao dizer que:

O pensador Thomas Hobbes, ao tratar do aparecimento do Estado fundamentou que anteriormente ao Estado havia naquilo que se convencionou intitular “estado natural”, segundo o qual não existia o Estado. Isto é, se não existia a figura do Estado como ente federativo igualmente não havia normas e quaisquer formas de regramento. Os indivíduos viviam em um panorama de liberdades totais. Cada pessoa guiava as suas condutas segundo as suas vontades e interesses sem qualquer espécie de freio. Para Hobbes eventualmente o homem teria percebido que se ele era dotado de mais clara liberdade, podendo agir sem qualquer regra ou consequência para os seus atos, todos os demais homens poderiam agir da mesma maneira o que atentaria contra a própria raça humana.

Ademais, continua Guilherme (2018, p. 33): “Portanto, para Hobbes, o Estado nasceu justamente da necessidade do homem criar leis para que a raça humana em seu estado de natureza não atentasse contra si mesma.” Refere-se à necessidade de se ter alguém que possa definir e aplicar mecanismos que solucionem os conflitos e possa com isso garantir a existência da humanidade, tendo em vista que as situações de disputas são elementos da sociedade, não podendo dela ser excluída, devendo o homem buscar formas de controlar as adversidades com a interação humana.

Cabe, citar novamente Guilherme (2018, p. 33), quando o mesmo se refere à visão de Jean Jaques Rousseau, outro teórico contratualista, ao enfatizar que;

De outro giro, Jean Jaques Rousseau, em o Contrato Social, afirmou que o homem era essencialmente bom e livre. Seriam a sociedade e o surgimento da propriedade privada que teriam o corrompido, gerando assim conflitos sociais. O pensador entendia que a alternativa vislumbrada pelo homem com os entraves teria sido a organização de um Estado que fosse conduzido pela vontade geral e não por interesses particulares. Desse modo, o modo para que a sociedade ganhasse a vida seria por meio do contrato social com cada pessoa transferindo ao Estado os seus direitos e deveres.

Observa-se que a necessidade de segurança, de garantia da existência da sociedade, bem como do controle das vontades e interesses pessoais, são elementos propulsores que motivaram a sociedade a renunciar sua liberdade de poder de decisão, e, conseqüentemente, legitimaram o Estado para exercer o papel de guardião dos interesses da sociedade e mantenedor da paz social.

Outrossim, pode-se citar também, Hasse (2013), ao evidencia que:

Com o passar dos tempos e principalmente após a teoria da repartição dos Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), consagrada na obra “Espírito das Leis” de Montesquieu, já no Século XVII, o Estado passou a ser o detentor do poder de aplicar e dizer o Direito.

Aqui, reporta-se mais uma vez ao Monopólio Estatal, em que o Estado se torna o detentor exclusivo do poder de tratar os conflitos, devendo criar leis e instituições que iriam trabalhar de forma especializada para efetivar essa incumbência. No entanto, observa-se que a

complexidade da sociedade, devido o aumento populacional e das demandas judicializadas, bem como a insatisfação evidente, daqueles que buscavam a prestação jurisdicional, diante dos resultados tidos como “resolvidos” pelo Estado, tornou o “dizer o direito” de forma estatal, incoerente com o fazer justiça e o alcance de resultados que contemplasse as necessidades dos envolvidos. Enfraquecendo assim, a forma processual de buscar solução para os conflitos, o que ensejou no colapso do sistema processual, como única forma de resolução das demandas.

Nesse sentido, Grinover (apud LAGRASTA e BACELLAR, 2016, p. 168), assevera que:

Mas esse processo mostrou todas as suas fraquezas. O formalismo, a complicação procedimental, a burocratização, a dificuldade de acesso ao Judiciário, o aumento das causas de litigiosidades numa sociedade cada vez mais complexa e conflituosa, a própria mentalidade dos operadores do direito, tudo contribuiu para demonstrar a insuficiência ou inadequação da exclusividade da tutela estatal.

Com o exposto, o próprio Estado busca estratégias para contornar a situação de descrédito perante a sociedade, momento em que se vale do retorno da aplicabilidade de uma variedade de métodos, hoje denominados de meios adequados de solução de conflitos, que em momentos anteriores à existência do Estado, a sociedade já fazia uso.

Assim, o resgate aos meios adequados de solução de conflitos, está relacionado com a necessidade de se expandir a oferta de métodos, para que a sociedade tenha outras opções e possa escolher o mais adequado para a sua contenda. Como bem enfatizado por Grinover (2017), ao dizer que: “[...] enquanto o processo jurisdicional representava insuperável conquista da civilização, ressurgiu hoje o interesse pelas vias alternativas do processo, capazes de evitá-lo, conquanto não o excluam necessariamente”.

Esta fala é de grande importância, pois os métodos adequados de solução de conflitos não são resgatados com o intuito de anular o modelo processual, ao contrário, pode-se dizer, que reaparecem como forma de fortalecimento da processualística, garantindo a ela a possibilidade de maiores e melhores resultados, tendo em vista que o modelo processual se ocuparia de fato, das demandas que requerem maior atenção e especialidade processual.

Ademais, é interessante frisar, que se inicia o processo de resgate a nível de civilização ocidental na década de 70, nos Estados Unidos, tendo em vista a insatisfação da sociedade com o resultado da prestação jurisdicional, o que ensejou na busca de novas possibilidades de resolução de conflitos que pudessem superar o caos do Judiciário americano. Isso, é asseverado pela professora Fernanda Tartuce ao enfatizar que “Essa foi uma das

iniciativas nos Estados Unidos que passou a investigar alternativas à adjudicação, destacando-se alguns movimentos a partir dos anos 70. (TARTUCE, 2016a, p. 184).

No entanto, no ano de 1976, em uma conferência “The Pound Conference”, realizada no Estado de Minnesota, nos Estados Unidos, o Professor Frank Sander, da Universidade de Harvard evidencia o cenário do judiciário e a dificuldade de se atender as demandas da sociedade.

No ano de 1976, em conferência realizada nos Estados Unidos, em St. Paul, Minnesota, denominada de ‘The Pound Conference’, discutiu-se acerca do descontentamento popular com a questão da Administração da Justiça. Um de seus participantes, Frank Sander, professor emérito da Universidade de Direito de Harvard, em Cambridge, Massachusetts, expôs a problemática de se pensar que o Poder Judiciário, em um sistema fechado composto de juízes, partes, promotores e advogados, é a única maneira de se resolver conflitos entre os indivíduos que buscam por uma solução. Ou mais, que buscam por justiça.

Assim, Frank Sander sugere a possibilidade de se ter novos métodos de resolução de conflitos, que somaria com o modelo processual, a partir da Teoria do Fórum de Múltiplas Portas, cabendo aos métodos serem utilizados antes da judicialização das demandas ou durante o curso do processo.

Para Sales e Sousa (2011, p. 3):

Frank Sander expôs, então, a ideia de se introduzir no âmbito do Poder Judiciário americano mecanismos múltiplos de resolução de conflitos por meio de métodos alternativos. Estes poderiam ser aproveitados durante o curso do processo ou mesmo antes do ajuizamento de uma ação judicial.

É a tentativa de um novo fazer, que contempla em maior amplitude as necessidades da sociedade, do que ter apenas o modelo processual, como único método de tratar os conflitos. Nesse sentido, Sales e Sousa (2011, p.3), acrescentam que:

O modelo idealizado por Frank Sander, denominado de Multidoor Courthouse System – Sistema das Múltiplas Portas, tinha como fulcro central oferecer soluções mais congruentes às peculiaridades de cada demanda, de forma mais efetiva, célere e de custeio razoável. Esse sistema consiste em disponibilizar vários mecanismos de solução de conflitos para os processos trazidos ao Judiciário.

Verifica-se a intenção de tratar as demandas de forma mais especializadas, ou de certo modo, mais profundo, utilizando-se de recursos que sejam mais eficazes para atender as particularidades das demandas e dos próprios envolvidos, a partir da escolha do método mais adequado. Isso, é evidente também, nas considerações de Sales e Sousa (2011, p. 3), quando dizem que: “O conceito tem a premissa da noção de que há vantagens e desvantagens em cada caso específico ao usar um ou outro processo de resolução de disputas, sendo que a existência de várias possibilidades é a situação ideal. Isto é, a pluralidade de métodos a serem ofertados se destaca como ponto relevante da teoria do Fórum de Múltiplas Portas.

Nessa teoria, defende-se uma diversidade de métodos a serem ofertados, não se restringindo apenas ao processo judicial, como único método, bem como, defende que o Poder Judiciário não seja a única pessoa legítima para ofertar os métodos, mas também, outras instituições pública e privada podem dispor de mecanismos de solução de controvérsias. Além disso, o baixo custo dos métodos e a característica da informalidade são outras vantagens em relação ao processo judicial.

No que se refere ao cenário brasileiro, apenas mais tarde na década de 90, tem-se o ressurgimento dos meios adequados de solução de conflitos. Sales e Sousa (2011, p.3), comentam acerca do ressurgimento dos meios adequados no Brasil e asseveram que:

Contudo, desde a década de 90, os métodos adequados de resolução de conflitos passaram a ser utilizados com maior frequência em vários espaços da sociedade como ferramenta de acesso à justiça. Os principais meios utilizados em território brasileiro são a conciliação, a arbitragem e a mediação.

Assim, os meios adequados de solução de conflitos ganham força, se inspiram e fundamentam-se na Teoria do Fórum de Múltiplas Portas, do Professor Frank Sander, como uma nova possibilidade de tratamento das demandas e reorganização do Judiciário. Torres afirma que:

A contribuição americana é muito substancial no trabalho de implantar essa cultura de resolução de conflitos por forma alternativa, num processo de afirmação de uma Justiça informal, em que surge com menor custo e destituídas de formalismos desnecessários, procurando uma expansão tanto na cidade quanto no campo, cujas experiências vão crescendo, refletindo seus efeitos no âmbito interno.

Assim, acrescenta-se que a contribuição americana refere-se ao enfoque que é dado, na contemporaneidade, a esses métodos, isto, devido as vantagens dos procedimentos, como a celeridade, o tratamento integral da demanda, o baixo custo e a característica pedagógica para mudar a postura das pessoas diante dos conflitos, pois, no tocante a existência dos métodos no cenário brasileiro, aquela coincide com os primórdios da história do Brasil.

A oferta de vários métodos, proporciona ao sistema processual a caracterização de um sistema plural, em que atende a sociedade de acordo com o método necessário, por conter métodos autocompositivos e heterocompositivos. O primeiro, é relativo a situação em que as próprias partes, de forma voluntária, constroem o entendimento em relação ao conflito, sendo auxiliadas por um terceiro, que não tem poder de decidir pelas partes, mas funciona como um facilitador, que age imparcial, com o objetivo de possibilitar um ambiente favorável para a construção do entendimento pelas partes. Como métodos autocompositivos, cita-se a negociação, a mediação e a conciliação. Enquanto, o segundo grupo, relativo a categoria dos

métodos heterocompositivos, refere-se ao procedimento realizado por um terceiro, que tem poder de decisão sobre a demanda, podendo decidir pelas partes, a partir do conhecimento especializado e próprio para tal procedimento, assim cita-se como método heterocompositivo o processo judicial e a arbitragem.

Sobre essas formas, Luchiari (2012, p. 11), esclarece que:

Em resumo, afastando-se a autotutela, como meio egoísta e pouco civilizado de solução de conflitos, verificam-se duas formas de solução pacífica dos conflitos: a autocomposição e a heterocomposição. Esta também definida como método adversarial de solução de conflitos, se levada em conta a postura das partes frente ao conflito, caracteriza-se pelo enfrentamento das partes e pela imposição de uma decisão por um terceiro (árbitro, se escolhido pelas próprias partes, ou juiz), na qual um ganha e o outro perde. Aquela, como método não adversarial de solução de conflitos, caracteriza-se por uma busca conjunta das partes de um resultado que atenda aos interesses de ambas, através do diálogo, prevalecendo a cooperação sobre a competição, ou seja, é a obtenção da solução por obras dos próprios litigantes, podendo ser obtida espontaneamente ou após o incentivo praticado através de mecanismos apropriados.

Desse modo, constata-se a importância da utilização desses mecanismos de solução de conflitos nos tratamentos das demandas, isto, com observância na pluralidade social, os interesses de cada envolvido nas contendas e a necessidade de se restabelecer uma convivência mais pacífica, a fim de que se tenha resultados mais eficazes e em tempo hábil, atendendo aos princípios constitucionais, tais como a eficiência e a razoável duração do processo.

Assim, esses métodos transmitem a objetividade das técnicas utilizadas durante o procedimento, pois são ferramentas que possibilitam melhor qualidade no tratamento dos conflitos, que valorizam as pessoas e os interesses de cada uma, que possibilitam um olhar diferenciado para o procedimento, com foco em resolver o conflito na integralidade e não resolver apenas o processo ou requisição gerada. É o fazer personalizado da resolução das contendas. É o resultado mais próximo da realidade das partes e da efetividade das tratativas. É o construir voluntário que resulta de ações solidárias, empáticas e colaborativas. É o fazer mais humano, para cada ser humano que ali está presente em busca de uma solução. É a aproximação do direito com a justiça.

### **3.2 O histórico dos meios adequados de solução de conflitos**

Os meios adequados de solução de conflitos, possuem uma história, no entanto, não se sabe precisar quando, de fato, ela iniciou, mas, cunhando informações das civilizações

do mundo, encontra-se registros de que desde tempos remotos se utilizava desses meios, inclusive, em territórios não só ocidental, como também oriental.

[...] os chineses, na antiguidade, influenciados pelas ideias do filósofo Confúcio, já praticavam a mediação como principal meio de solucionar contendas. [...] Para ele, existia uma harmonia natural nas questões humanas que não deveria ser desfeita por procedimentos adversariais ou com ajuda unilateral. [...] (SERPA, 2018, p.67-68)

A utilização da mediação, apesar de bastante antiga e amplamente difundida no oriente, também fez parte de método de condução e de resolução de conflitos de diversas naturezas. Tradições religiosas milenares como a cristã, a judaica, a islâmica, dentre outras, utilizaram a mediação para dirimir seus conflitos. De acordo com Bianchi, Garcez e Maia (2015 apud ALMEIDA, PELAJO e JONATHAN, 2016, p. 44)

As três religiões monoteístas, que servem de base para a cultura ocidental, são um exemplo claro da utilização desses mecanismos. Judaísmo, Islamismo e Cristianismo estão repletos de histórias de mediadores e árbitros. Técnicas de Arbitragem e Mediação são rotineiramente praticadas pelos representantes dessas religiões.

Essa prática, para vários povos tornou-se um meio comum e adequado para a solução dos conflitos, em que no Judaísmo pode ser percebida em passagens: “a exemplo do Rei Salomão, [...] já colocando em prática o conceito de solução de disputas por meio do envolvimento de uma terceira parte neutra”. (BIANCHI; GARCEZ; MAIA, 2015 apud ALMEIDA, PELAJO e JONATHAN, 2016, p. 44).

Ressalta-se que até os dias atuais, os rabinos atuam como mediadores e árbitros para dirimir questões que envolvem assuntos da comunidade judaica. No Cristianismo, a mediação é um ato consolidado tradicionalmente nas comunidades, em que atualmente pastores e padres servem como mediadores ou árbitros. No Islamismo também se presencia a mediação como forma resolutiva. Nesse aspecto Bianchi, Garcez e Maia (2015 apud ALMEIDA, PELAJO e JONATHAN, 2016, p. 44) contribuem ao dizerem que:

Maomé, era considerado um grande mediador. Em 622 DC, Maomé mediou, em Medina, acordo entre tribos pagãs, árabes, judeus, cristãos e mulçumanos, o que permitiu a estas diferentes religiões conviver pacificamente na mesma cidade e resultou na primeira constituição escrita: a Constituição de Medina.

Como já dito, descrever com precisão as origens históricas dos meios adequados de solução de conflitos, não é uma tarefa fácil, o que não quer dizer que seja impossível, tendo em vista, que desde tempos remotos, tem-se registros da utilização desses mecanismos nas soluções dos conflitos.

Contudo, observa-se que um caminho foi construído e percorrido para que a resolução de conflitos chegasse nos moldes atuais. Esse caminho compreende desde a

utilização nas comunidades primitivas, passando pelas modernas e ressurgindo no tempo presente em que são difundidos na contemporaneidade.

Outrossim, cabe enfatizar a contribuição de algumas nações para esse processo de ressurgimento, no entanto, isso se dá devido a cultura resolutiva das demandas de cada país, como já sabido, temos os Estados Unidos como o berço do ressurgimento dos meios adequados de solução de conflitos, e para que melhor se compreenda, necessário se faz conhecer um pouco da relação dos Estados Unidos com as resoluções das suas demandas.

Desse modo, com o reconhecimento dos direitos civis nos EUA, no final da década de 50, do século XX, incentivou a população que se sentira lesada a buscar o Judiciário norte-americano em busca de remédio legal, de modo que o volume de processos aumentou significativamente.

Com o decorrer do aumento da carga processual, percebeu-se as limitações do sistema judiciário moderno, portanto, demora na solução das disputas e custos demasiados ensejaram um conjunto de injustiças. Conforme afirma Edwards P. Davis:

Qual era o problema com os atrasos nos Estados Unidos? Nos anos 1970 e 1980, houve um surto de processos judiciais nos Estados Unidos. Nossas cortes estavam abarrotadas. Evidentemente, todos os países do mundo, seja o Brasil, o Egito ou a China, estavam enfrentando o mesmo problema em seus tribunais. No Esta dos Unidos, os casos levavam mais de cinco anos para serem resolvidos na Corte Judicial, em primeira instância. Além disso, os juízes, advogados e, principalmente, os litigantes estavam ficando cada vez mais frustrados com a demora na resolução de suas disputas. Consequentemente, a confiança no sistema judicial começou a perecer. A resposta mais rápida para esse problema foi: ‘Vamos ter de construir mais salas de audiência e contratar mais juízes. Assim livraremos-nos dos problemas de atrasos e cortes lotadas’. (DAVIS, 2002, p.2)

Anos depois do início dos processos judiciais, muitos daqueles que sentiam seus direitos civis violados, acabaram por falir em meio aos custos judiciais, ou a demora era tanta, que antes da conclusão, muitos já haviam falecido.

Nesse contexto, tanto a mediação quanto as demais formas alternativas de resolução de conflitos cresceram na sociedade ocidental. Esta técnica representou uma mudança de paradigma, na proporção em que exige da sociedade uma maior participação e envolvimento na solução de tais conflitos.

As técnicas, como a mediação ajudou ao Estado a sair do marasmo e lentidão nos seus processos, a mediação passou a administrar os conflitos de forma mais eficiente, sendo utilizado também como mecanismo de reparação das situações conflituosas e da capacidade de diálogo entre as partes. Neste sentido Edwards P. Davis afirma que:

Então, o que é mediação nos Estados Unidos? Mediação é um esforço de procurar resolver os litígios por meio de consenso mútuo entre os litigantes, os quais têm de concordar em resolvê-lo. Um dos membros do ISDLS, um dos mediadores mais respeitados dos Estados Unidos, é Edward Pinelli, ex-Desembargador da Suprema Corte da Califórnia. O Desembargador Pinelli é aposentado, mas trabalha como mediador privado nos EUA, e deu uma declaração sobre mediação que creio resume bem o processo nos Estados Unidos: ‘Em cada litígio, independente do mérito ou da complexidade (ou simplicidade), há um ponto no qual os litigantes podem concordar. O papel do mediador é ajudar os litigantes a encontrar esse ponto, essa instância em que eles mesmos possam chegar ao restabelecimento dos canais de comunicação e a um entendimento’. (DAVIS, 2002, p.4)

A mediação nos EUA possui dois pontos de partida diferentes do sistema tradicional legal, destaca-se o sistema de justiça comunitária e o de resoluções trabalhistas.

Em tese, tais raízes possuem suas origens nos sistemas de abordagens dialogadas dos colonos e dos nativos norte-americanos, onde traços da religiosidade influenciavam fortemente as formas de resolução das contendas, sobretudo, ao resolver conflitos existia o intuito do restabelecimento de laços e relacionamentos.

Durante a colonização, verificou-se um fortalecimento dos elementos de sustentação da mediação realizada nos Estados Unidos, pois naquele momento existia a ideia de prioridade cultural e de consenso comunitário em detrimento do individualismo e da beligerância, entretanto, no final do século XVII, o uso de formas não legais de solução de disputas entrou em declínio, retornando a utilização da litigância, tendo em vista, que essa assumiu preponderância e as formas não beligerantes foram tangenciadas. A professora Fernanda Tartuce assim pontua:

No final do século XVII, porém, o uso de formas não legais de solução de disputas entrou em declínio, tendo sido alguns fatores identificados como determinantes para tal ocorrência: 1. Aumento da população e consequente dissipação do sentimento de comunidade; 2. Desenvolvimento da indústria e do comércio com o natural incremento na complexidade das disputas e dos documentos, resultando na necessidade de contratação de advogados focados em questões comerciais. 3. Aumento da aceitabilidade de muitas *common laws*; 4. Substituição da cooperação pela competitividade. Nesse cenário, a litigância assumiu um grande papel ao prover moldura para a ordem e para a autoridade. (TARTUCE, 2016a, p.184)

No entanto, descontentes com a situação judiciária, nos anos setenta do século XX, inicia-se um movimento, em que diversos estudos e programas foram estimulados, a fim de se encontrar uma resposta como forma de diminuir o volume de processos no judiciário norte americano.

Tartuce (2016a, p. 184), evidencia que:

No movimento mais recente de resgate a mediação, embora normalmente se atribua seu início à Pound Conference (em 1976), constata-se que mesmo antes de tal evento muitos programas existiram (alguns originários de uma forma alternativa de justiça comunitária); a *American Arbitration Association (AAA)*, por exemplo, proveu

programas-piloto de mediação financiados pela Fundação Ford para acalmar as tensões sociais existentes.

No entanto, observa-se que o professor Frank Sander soube identificar o que poderia contribuir de modo mais significativo com a utilização dos meios adequados de solução de conflitos para a situação emergente da administração da justiça americana. Cabe citar aqui Tartuce (2016a, p. 185), com a seguinte declaração:

Em 1976, Frank Sander, professor de Harvard, iniciou uma grande revolução no campo de resolução de disputas com seu famoso discurso “Variedades de Processos de Resolução de Disputas” na Conferência Roscoe Pound sobre as Causas da Insatisfação Popular com a Administração da Justiça.

Para ele, a situação seria revertida se o Judiciário deixasse de ofertar apenas um método de solução de conflitos (uma porta) e se dispusesse a ofertar uma variedade de métodos (múltiplas portas) para a sociedade resolver seus conflitos.

Tartuce (2016a, p.186), também comenta que:

As ideias de Sander receberam amplo apoio da Suprema Corte norte-americana e de movimentos sociais que defendiam a ideia de empoderamento político. Suas ideias germinaram e culminaram na concretização de uma série de iniciativas no setor público, o que acarretou o subsequente desenvolvimento da resolução de disputas no setor privado.

Trata-se de um novo momento para a resolução de conflitos, em que os estudiosos passaram a se ocupar de experiências voltadas à mediação, com adaptações aos ditames modernos.

Ainda nas considerações de Tartuce (2016a, p. 186):

Um novo campo de estudos, denominado “Desenho de Sistemas de Disputas” surgiu nos Estados Unidos para ajudar as partes a criar um menu (sistema) de resolução de disputas desenhado sob medida para organizações ou certos tipos de disputas, especialmente em causas repetitivas ou disputas legais complexas.

Os estudos, em sua versão moderna, possibilitaram a prática dos meios adequados de solução de conflitos, em especial a mediação de acordo com os preceitos da negociação cooperativa realizados pela Escola de Direito da Universidade de Harvard, com a criação do Projeto de Negociação, considerado a primeira escola de mediação, intitulada Linear ou Tradicional que tinha como foco a investigação dos mecanismos de solução de conflitos.

Almeida, Pelajo e Jonathan (2016, p. 190) colabora com a seguinte fala:

O modelo linear de mediação tem suas raízes no Projeto de Negociação de Harvard, um centro de pesquisa interdisciplinar em negociação, criado em 1979, na Harvard Law School, por Roger Fisher, Howard Raiffa e William Ury. Com a missão de investigar e aprimorar as resoluções de conflitos e disputas, os pesquisadores focalizaram inicialmente o campo organizacional, ampliando em seguida o foco a fim de que contemplar a negociação em todos os tipos de conflitos dos interpessoais aos internacionais.

Esses estudos deram início ao processo teórico da mediação, com uma estrutura sistematizada e auxiliada por outras áreas de conhecimento, em destaque as técnicas de comunicação. Destaca Fisher e Patton (apud VASCONCELOS, 2015, p. 171):

[...] foram elaborados conceitos e procedimentos, por exemplo, sobre: 1) ‘posição’ (atitude polarizada e explícita dos disputantes) e ‘interesses’ (subjacentes e comuns, embora contraditórios ou antagônicos, a serem identificados); 2) técnicas de criação de opções para a satisfação dos interesses identificados; 3) a necessidade de observação dos dados de realidade ou padrões técnicos, éticos, jurídicos ou econômicos; 4) a importância de separar o conflito subjetivo (relação interpessoal) do conflito objetivo (questões concretas)

Ademais, frisa-se que essa sistematização sobre a mediação, a partir de um Centro de Pesquisa em 1979, e com a posterior criação do Programa de Negociação da Harvard Law School, no ano de 1983, foi salutar para o desenvolvimento e disseminação dos meios adequados de solução de conflitos no mundo, pois um novo paradigma é construído e disposto á todos como forma de solução de conflitos.

Cabe enfatizar também, que no tocante a Europa, comparando aos Estados Unidos, no aspecto temporal do resgate dos meios de solução de conflitos, no caso, a mediação, enfatiza-se que esta ressurgiu simultaneamente ao mesmo período americano, fundamentado no movimento “Parents Forever” e tem a Grã-Bretanha como destaque de localidade que utilizou-se de tal recurso, com enfoque para os tratamentos dos conflitos familiares, o que ensejou no ano de 1978, na cidade de Bristol, a criação do primeiro serviço de mediação pela assistente social Lisa Parkinson,

Nas palavras da Professora Tartuce (2016a, p.187):

Ao lado dos Estados Unidos, a mediação desenvolveu-se na Grã-Bretanha impulsionada pelo movimento “Parents Forever”, que focava a composição de conflitos entre pais e mães separados e ensejou a fundação do primeiro serviço de mediação, em 1978, na cidade de Bristol, pela assistente social Lisa Parkinson:

A propagação dos meios de solução de conflitos também tivera como aliada a língua inglesa, que facilitou o trânsito e fez a conexão com outros idiomas de forma mais tranquila e fácil, ocasionando a expansão pelo mundo.

Nesse sentido, Tartuce (2016, p. 187) enfatiza que: “Pela facilidade do idioma inglês, rapidamente a mediação desenvolveu-se também na Austrália e no Canadá. A partir de Quebec engendrou-se a adaptação do instituto da mediação à língua francesa”.

No que se refere à América Latina, a mediação começou a ser difundida a partir dos anos 90, aos moldes dos Estados Unidos. O primeiro país a adotar um Programa Nacional de Mediação, foi a Argentina quando criou o Decreto nº 1.480/1992 de abrangência nacional, posteriormente foram promulgadas as leis nº 24.573/1995 e 26.589/2010 e o Decreto nº

1467/2011. Dessa maneira no contexto atual, “[...] na prática argentina, notadamente na Gran Buenos Aires, o acesso à via judicial está condicionado à tentativa prévia de soluções do impasse por meio da Mediação”. (BIANCHI; GARCEZ; MAIA, 2015 apud ALMEIDA, PELAJO e JONATHAN, 2016, p. 47).

A exemplo da Argentina, outros países da América Latina utilizam a Mediação como forma de acesso à justiça, em destaque Chile, Colômbia e Peru em fase de consolidação. No Brasil, os meios adequados de solução de conflitos tem sua história simultânea com a história brasileira, registradas desde o ordenamento jurídico colonial.

No período em que o Brasil era colônia de Portugal, a solução amigável dos conflitos esteve presente nas Ordenações Filipinas (Livro 3º, T. 20, § 1º). Após a independência do país, a figura do juiz de paz, arbitragem, reconciliação e mediação passaram a ser previstas nos arts.160 e 161 da Constituição do Império de 1824. (MAYER, 2011, p. 2).

Destacam também, Bianchi, Garcez e Maia (2015 apud ALMEIDA, PELAJO e JONATHAN, 2016, p. 47), que em terras nativas “[...] a utilização da Mediação já em 1824, [aconteceu] com a Carta Constitucional do Império, decorrente das Ordenações Filipinas, que instituía a atuação conciliatória do Juiz de Paz, prévia aos processos judiciais (artigos 161 e 162)”, a sua atuação era reconhecida como conciliatória semelhante o que faz um mediador.

Nesse mesmo sentido, pontua também o professor Kazuo Watanabe:

Com a Proclamação da Independência, mais precisamente na Constituição de 1824, fixou-se verdadeira política pública de solução de conflitos, com a previsão de que nenhum processo seria iniciado caso não se registrasse ou se tentasse a reconciliação das partes como constava de seu art. 161. (WATANABE, 2014, p.36).

É nobre verificar a postura do legislador em contemplar em tempos tão remotos a via consensual. É uma questão a ser valorizada e investigada, cabendo nesse momento apenas contemplá-la e referendá-la, como fundamentação para compreender a história dos meios adequados de solução de conflitos no ordenamento jurídico brasileiro, como outras formas resolutivas dos conflitos.

A priori, por identificar que há muito já se pensava numa justiça mais acessível, que deixaria de lado a formalidade e abriria espaço para o simples, o oral, o informal, o célere e o justo, conforme o entendimento das partes conflitantes.

Sobre essa questão, cita-se Mendes (2014, p.87) ao dizer que:

O primeiro deles envolve a coragem do legislador imperial, a sapiência e a visão incrivelmente moderna de mostrar ao cidadão que é seu o dever de tentar a composição do litígio, a conciliação entre os envolvidos, antes de se iniciar um processo judicial; é tão simples, tão objetivo, tão sábio, que chega a ser de fato

óbvio; e esta obviedade era regra, e assim deveria ter-se perpetuado. Mas, evitar a intervenção do Estado para todo tipo de conflito, como hoje ocorre no mundo contemporâneo e, especialmente, na Justiça Brasileira, com os seus milhares de processos permanentemente em andamento, o primoroso preceito constitucional daquela época, não se manteve, tendo sido verdadeiramente sugado pela industrialização de processos, insuflados pelo ajuizamento de uma demanda a cada descontentamento, sem que se tente, antes da interposição da ação, qualquer tipo de contato com a parte contra quem se pretende litigar. E justamente por conta do modelo atual, de enraizada judicialização de todo tipo de conflito, é que o personagem nele envolvido, ao procurar o profissional para providenciar o necessário, rapidamente se torna um personagem processual, uma parte perante o poder do Estado, mais um número entre tantos outros, a esperar, infinitamente, por uma solução que, repito, em absoluto soluciona o seu problema, mas apenas coloca um ponto derradeiro ao conflito processualmente estabelecido pelos profissionais envolvidos.

A autora reclama da descontinuidade, por um certo período da história, da visão e postura pacificadora. Visualizada dessa forma, em razão de que no período compreendido entre 1890 a 1949, a conciliação perdeu espaço no ordenamento jurídico, a iniciar pelo Decreto 359, de 26 de abril de 1980, que já não era mais obrigatória a sua realização prévia, ou seja, antes do processo judicial.

Sobre essa questão Silva (2013, p. 157) enfatiza que:

Logo depois de proclamada a República, o Decreto 359 de 26 de abril de 1890, afastou a obrigatoriedade da tentativa de conciliação prévia para o ajuizamento da ação, conduta que era vista como onerosa às demandas e inútil como elemento de composição de litígios.

Dessa maneira, cabe citar ainda Watanabe (2014, p. 36), ao evidenciar que: “Proclamada a República, a conciliação, já pouco utilizada, foi inteiramente eliminada de nossa legislação processual, deixando-se de lado a fixação de uma política pública de valorização do consenso, ensaiada por ocasião do Império.”

Nesse período, as questões políticas não eram favoráveis para utilização da solução de conflitos como política pública, enquanto os liberais utilizavam a mediação, valorizando a figura do juiz de paz, os conservadores, impediam a criação e a utilização das formas de conciliação.

Outrossim, assevera que a exclusão da conciliação da legislação constitucional de 1891, estava relacionada a baixa qualidade no desenvolvimento do método, tendo em vista que como eram de incumbência dos juízes de paz, devido previsão na Lei Orgânica das Justiças de Paz nº 0-026/1827, e os cargos dos Juízes de Paz eram eminentemente políticos, sendo esse profissional de baixo conhecimento, sem nenhuma técnica adequada para a realização das audiências, tendo a admissão dos mesmos outros requisitos e privilégios.

Como bem assevera Silva (2013, p. 156), ao relatar que:

Com isso, a conciliação desempenhada por esses juízes de paz foi perdendo credibilidade, dado o seu baixo aproveitamento, e acabou sendo suprimida no Brasil,

porque nenhum resultado produzia e isso se deveu precipuamente porque foi atribuída privativamente ao juiz de paz e não ao juiz da causa. De regra, os nossos juizes de paz eram homens de poucas letras, eleitos por partidos políticos e sem necessária força moral para convencer as partes interessadas.

[...]

Acresça-se ainda que não havia, sobre tudo no Brasil, um estudo aprofundado sobre as técnicas necessárias nem distinção alguma entre os institutos da conciliação e da mediação. Assim é possível afirmar que o instituto era aplicado de forma intuitiva e indistintamente a todos os conflitos.

Trata-se de um período desfavorável para a permanência da conciliação nos institutos legislativos e na própria sociedade, pois tornou-se um procedimento intuitivo, sem técnica, sem uma sistematização do fazer conciliatório e sem êxitos, ficando de forma singela ainda na constituição, mas esquecida como recurso resolutivo de conflitos. Assim, com a promulgação do CPC de 1939, ficou a sua aplicação restrita à Justiça do Trabalho, apenas. O que pode ser evidenciado nas palavras de Silva (2013, p. 158), quando a autora diz que: “[...] com a promulgação do CPC de 1939, desapareceu por completo a conciliação pelos juizes de paz e esse meio de resolução de conflitos ficou restrito à Justiça de Trabalho, ainda com o fundamento constitucional.”

No entanto, com o passar do tempo, verifica-se um retorno do instituto da conciliação no âmbito judicial, e em 1949 ela reaparece na condição de tentativa prévia em alguns conflitos de família, através da Lei nº 968.

A respeito disso, bem expressa Silva (2013, p.158), ao relatar que:

Em contrapartida, a conciliação judicial retornou gradualmente ao sistema. Nesse sentido, a Lei nº 968, de 10 de dezembro de 1949, permitiu, na fase preliminar, a tentativa de conciliação ou acordo nas causas de desquite litigioso ou de alimentos, inclusive provisionais. Nesses casos, deveria o juiz, antes de despachar a petição inicial e logo que ela fosse apresentada, promover todos os meios para que as partes se reconciliassem ou transigissem, na forma da lei. Na mesma linha seguiu a Lei nº 5.748, de 25 de junho de 1968, que tratou de alimentos, incentivando a conciliação.

Com isso inaugura-se a fase do retorno da conciliação à legislação e à sociedade, de forma gradual. Silva (2013, p. 158), enfatiza que: “[...] O CPC de 1973 restaurou a conciliação, contudo sem o caráter obrigatório e preliminar, mas difundido no curso do processo e a ser realizado pelo juiz da causa.”

Embora, a presença da conciliação, como forma resolutive de conflito, possa ser registrada nas Ordenações Filipinas, perpassa pela Constituição de 1824, bem como, transita por outras posteriores, tem a sua exclusão, por determinado momento, da legislação processual, o que ocasiona a inviabilidade de investimento por parte do Estado nessas modalidades de resolução de disputas, no entanto, reaparece, para, finalmente se firmar com a Constituição Federal de 1988, estando resguardada de forma explícita e implícita com os Princípios Constitucionais de Acesso à Justiça e Duração Razoável do Processo.

Bacellar (2012, p. 51), enfatiza que: “O princípio de acesso ao Poder Judiciário (inafastabilidade), previsto no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição da República, é garantia fundamental. Nenhuma lesão ou ameaça de lesão pode ser excluída da apreciação do Poder Judiciário.”

Outra questão, que deve ser frisada é que a Emenda Constitucional 45/2004, foi a responsável pela inserção do Princípio da Celeridade na Constituição Federal/1988, previsto no artigo 5º, inciso LXXVIII, ao dizer que deve ser assegurado a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

Interessante frisar que, em se tratando de legislação infraconstitucional, inicialmente, coube à aplicação da Conciliação, com os Conselhos de Conciliação por volta do ano de 1982, posteriormente no ano de 1984 aparece no cenário os Juizados Especiais de Pequenas Causas através da Lei 7.244/1984, que no ano de 1995, são substituídos pelos Juizados Especiais Cíveis e Criminais (Lei 9099/95).

Nesse sentido, cabe ressaltar Pinto (2008), ao dizer que:

[...] a experiência pioneira dos Conselhos de Conciliação e Arbitragem, criados no Rio Grande do Sul, em 1982; a aprovação da Lei no 7.244, em 1984, que criou o Juizado de Pequenas Causas; a menção ao Juizado de Pequenas Causas no artigo 24, inciso X, da Constituição de 1988, e a determinação de criação de Juizados Especiais no artigo 98, inciso I, da mesma Carta; a aprovação da Lei Federal no 9.099/95, que criou os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e revogou, em seu artigo 97, a Lei no 7.244/84 [...].

Com o passar dos anos, percebe-se que além do retorno da conciliação, verifica-se a presença de um outro instituto, de natureza privada e que faz parte dos meios adequados de solução de conflitos, como a Arbitragem. Este instituto no ano de 1996, tem sua legislação específica publicada, trata-se da Lei 9.307/96, que dispõe sobre a Arbitragem, é a primeira lei, no Brasil, que tratará exclusivamente deste método.

[...] tornou-se imperioso a edição de uma lei para dar nova disciplina a arbitragem no Brasil, não restando alternativa senão a promulgação da Lei n.º 9.307, de 23 de setembro de 1996, primeiro diploma legal criado para tratar exclusivamente sobre arbitragem.

Desse modo, observa-se que a arbitragem é um método resolutivo de conflito, de natureza privada, que pertence a categoria dos meios heterocompositivos, em razão de ter um terceiro, que geralmente possui conhecimento técnico da causa, ou seja, conhecimento especializado, que dirá qual a solução do conflito, isto é, tem poder de decisão. Como evidencia Rosa (2015), ao afirmar que:

Arbitragem é o meio alternativo e privativo de solução de conflitos referentes a direitos patrimoniais e disponíveis. A arbitragem é realizada por meio do árbitro, o

qual poderá ser um especialista na questão controvertida, este proferirá uma sentença arbitral.

Observa-se também, que esse método aparece de maneira tímida, e sem causar grande expectativa na sociedade brasileira daquela época. Atualmente, tem ganhado maior espaço e obtido melhores resultados, principalmente com a publicação da nova Lei de Arbitragem (Lei 13.140/2015).

Retomando, sobre a trajetória dos meios adequados de solução de conflitos no Brasil, verifica que no ano de 2001, a Justiça Federal ganha um suporte para tratar as demandas de menor complexidade e menor potencial ofensivo com a publicação da Lei 10259/2001, que cria os Juizados da Justiça Federal.

Outrossim, cabe fazer um parênteses e observar a questão da dicotomia mediação e conciliação, que só existe no Brasil. Uma questão pontual a ser citada, e que compreende ao contexto histórico dos meios adequados de solução de conflitos, no tocante ao cenário brasileiro, trata-se da situação peculiar, relativa a denominação dos métodos, enquanto nas demais localidades do mundo trata-se apenas de mediação, no Brasil tem-se a utilização do termo conciliação, inclusive, há a incorporação da mediação aos métodos de solução de conflitos, apresentando-se como método distinto da conciliação.

Para a professora Tartuce (2016a, p. 179):

No Brasil a chance de vivenciar experiências consensuais costuma ser pautada pela designação de audiências conciliatórias, mecanismo previsto em lei como etapa processual. Por força de tal tradição brasileira, para compreender bem o conceito de mediação é importante identificar em que medida os meios consensuais de abordagem de controvérsias se aproximam e diferem.

Portanto, observa-se que mais de um século depois, com a reformulação do Código de Processo Civil (1994), o entendimento sobre ideia de mediação continuou, para o que se chamou de audiências de conciliação prévia, com o intuito de dirimir as situações conflituosas. No entanto, o Projeto de Lei nº 4.827/98 funcionou como marco inicial para estabelecer a definição de mediação e, expressivamente a partir de 2003, o debate foi mais amplo acerca da utilização de meios adequados para solução de conflitos.

Ademais, a relevância não se prende à discussão acerca das terminologias mediação e conciliação, mas na existência desses mecanismos em uma sociedade plural e que busca um equilíbrio diante das suas relações.

Em seguida, caminha-se para alterações mais pontuais no cenário das soluções dos conflitos, inclusive, a questão sobre a definição dos institutos conciliação e mediação tornam-se mais presente, isso devido a fase de regulamentação da política judiciária de solução de conflito e no ano de 2009, a ocorrência da apresentação do projeto do novo CPC.

pode-se identificar a preocupação do legislador com os institutos da conciliação e da mediação. Ocupa-se, especificamente, da regulamentação da mediação no curso do processo judicial. Isso não exclui, contudo, a mediação prévia ou mesmo a possibilidade de utilização de outros meios de solução de conflitos (BIANCHI; GARCEZ; MAIA, 2015 apud ALMEIDA, PELAJO e JONATHAN, 2016, p. 48)

Destaca Watanabe (2014, p. 37):

A mudança de paradigma dos serviços judiciários, abrangendo também os mecanismos consensuais de solução de conflitos. Incluiu-se, portanto, nos serviços judiciários, além da solução jurisdicional, a possibilidade da utilização de outros mecanismos, como a mediação e conciliação (art.1º, caput e parágrafo único).

- a) A exigência de que esses mecanismos sejam desenvolvidos com qualidade, com a capacitação adequada de mediadores e conciliadores;
- b) A centralização dos serviços de conciliação em centros ou centrais, assegurando-se o seu permanente aperfeiçoamento através de dados estatísticos.

Os dois institutos incorporam o cenário tornando-se independentes um do outro e formas diferenciadas de solucionar demandas. Assim, alinhando-se ao histórico dos meios adequados de solução de conflitos, observa-se tanto a consolidação dos institutos, bem como da Política Judiciária no ano de 2010 com a publicação da Resolução 125/2010-CNJ, que instituiu a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses na perspectiva da Teoria do Fórum de Múltiplas Portas. Como evidencia o art. 1º, da Resolução 125/2010-CNJ, com a transcrição que diz:

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. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

Nesse sentido, Koury (2016, p.134), assevera que:

Com a propositura da Resolução 125/2010 surgiram várias iniciativas para disseminação da Mediação pelo Brasil, com criação de centros de Mediação do Judiciário nos tribunais estaduais e tanto a conciliação quanto a mediação passaram de meios adequados de solução de conflitos para meios adequados de solução de controvérsias.

Vários projetos foram adotados com o propósito de sensibilizar juízes e a sociedade judiciária sobre a importância de incentivar a busca da autocomposição, quando possível, pelas partes. Dentre tais iniciativas, tem-se as instituições de ensino superior que passaram a oferecer disciplinas sobre Mediação, a OAB também foi grande fomentadora para legitimar o instituto da Mediação, diversas seccionais passaram a ter comissões temáticas compromissadas com o desenvolvimento da Mediação, “[...] em março de 2015, o Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil, por meio de seu Colégio de Presidentes, instituiu o Pacto Nacional da Advocacia pelos Métodos Extrajudiciais de Solução de Conflitos”. (BIANCHI; GARCEZ; MAIA, 2015 apud ALMEIDA, PELAJO e JONATHAN, 2016, p. 49).

Essa política solidifica-se mais ainda com a publicação do Novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), como também com a publicação da Lei nº13.140/2015, que trata da Mediação, inclusive a Resolução 125/2010 – CNJ, sofre alterações no seu texto para fazer referência a artigos desses novos institutos legislativos, como disposto no seu Parágrafo Único do Art. 1º.:

Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, nos termos do art. 334 do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 27 da Lei de Mediação, antes 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. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Cabe enfatizar, que ao contextualizar a existência de outros meios adequados de solução de conflitos no cenário brasileiro, diferentes da sentença judicial, bem como de outros promotores de resolução de conflitos, diferentes do Poder Judiciário, constata-se um caminhar, que introduz e valoriza de forma gradativa outros mecanismos de solução de conflitos, inclusive, o novo enfoque e a ressignificação dos meios de solução de controvérsias são evidenciados e resgatados a partir a publicação da Resolução 125/2010 – CNJ.

Cumprindo ainda evidenciar que ao longo dos anos percebe-se que há uma mudança no comportamento das pessoas e no enfoque social e jurídico, diante do dia-a-dia da sociedade. As mudanças encaminham-se para a necessidade de realizar adequações no ordenamento jurídico, a fim de que possa estar mais próximo ou compatível com as necessidades sociais.

Assim, cabe enfatizar que os institutos de solução de conflitos ganharam expressividade, de fato, na década de 90, seguindo os outros países da América Latina, com o propósito de solucionar a dificuldade de acesso à justiça, com mecanismos adequados, garantindo o que reza a Constituição Federal em seu artigo 5º, inciso XXXV.

Outrossim, se fortaleceram ao longo dos anos e tornaram-se respeitados pela doutrina e legislação por apresentarem como principal característica a liberdade de escolha dos métodos e a possibilidade do entendimento entre os envolvidos a partir da autonomia das partes.

Pois, os meios adequados de solução dos conflitos não vem para assumir papel do procedimento judicial, ao contrário, vem como um auxílio na resolução de disputas, como outra maneira de resolver os conflitos, atuando de forma preventiva e repressiva, haja vista, atenderem na modalidade pré-processual (demandas não judicializadas), e processual (quando as demandas já estão judicializadas).

Para Silva (2008, p.34), assevera que:

[...] existe necessidade de soluções rápidas para as controvérsias, a predominância da autonomia da vontade das partes, dentro dos limites da legislação, a excelência do Árbitro, do Mediador e do Conciliador, o sigilo das decisões e o vínculo pacífico que o acordo cria entre as partes, fazem destes procedimentos formas eficazes para eliminar as controvérsias existentes nos mais variados âmbitos das relações sócio-jurídicas.

Destaca-se também, que esse novo enfoque resulta, na ampliação de possibilidades resolutivas, diante de um procedimento mais informal, caracterizado desse modo por dispor de uma sequência de atos destituídos de formalismos, que privilegia a comunicação, os interesses reais das partes, a empatia e a solidariedade, como forma de garantir o espírito de cooperação entre os envolvidos, para então culminar com a resolução da demanda.

Com tudo, observa-se que o Brasil dispõe de um ambiente propício para fomentar ações que contribuem para a fluidez da resolução do conflito, que refletirá, principalmente, no fluxo de demandas do Poder Judiciário, através dos institutos de negociação, mediação, conciliação e arbitragem, ofertados no âmbito público e privado pelas instituições competentes e preparadas, considerando que, com a oferta de vários mecanismos resolutivos, se atingirá um raio expressivo de pessoas que utilizarão esses métodos, sejam nas relações judicializadas, sejam para aqueles que estão fora desse contexto, haja vista suas vantagens de simplicidade, informalidade e custo/benefício, o que resulta na valorização da dignidade da pessoa e a redução das desigualdades sociais.

### **3.3 Apontamentos sobre os meios adequados de solução de conflitos**

Anteriormente, foi demonstrado que por um certo tempo, houve um momento em que se tinha apenas uma forma de resolver conflitos, que inclusive, ficava a cargo de apenas uma pessoa, o Estado. No entanto, com as mudanças sociais, a complexidade dos conflitos, o aumento populacional, bem como o aumento das demandas foram impactantes para se pensar em uma nova forma de resolver os conflitos. Esta que se tinha não atendia mais as necessidades.

A construção de um modelo de justiça que melhor atenda às necessidades da sociedade, considerando o fator tempo, a qualidade na prestação de serviços e a variedade na oferta de métodos, consiste na possibilidade de se ter um sistema de justiça que esteja mais próximo da realidade social, a qual se configura de várias formas, exigindo assim, que se busque atende-la de modo plural e diverso.

Para Guilherme (2018, p. 39):

Sob esse cenário, cabe ao mundo jurídico disponibilizar os instrumentos eficientes e adequados para procurar dar respostas que tenham como resultado o reequilíbrio social. Essa, na verdade, é a razão pela qual o direito existe em sua essência: a implementação de esforços para solver e sanar as contendas que o dia a dia social traz e, ao fim, para profanar a ordem.

Nas considerações de Cintra, Grinover e Dinamarco (2015, p. 159) evidenciam que “[...] A tarefa da ordem jurídica é gerar a harmonia das relações intersubjetivas com o intuito de promover a máxima realização dos valores humanos com o mínimo de sacrifício e desgaste”.

Dispor de um sistema que fomente e oferte uma variedade de métodos resolutivos de demandas, consiste na valorização de todas as formas de resolução de conflitos. Consiste ainda, em compreender que os métodos não anulam um ou outro, mas que apresentam caracteres que correspondem da melhor forma em determinada situação ou demanda.

Sabe-se, que hoje, há uma variedade na oferta de métodos de resolução de conflitos, tendo cada forma uma configuração particular conforme o desenvolvimento de cada método, o número de facilitadores, a função de cada facilitadores e/ou participantes, bem como o que é exigido por cada demanda. Serpa (2018, p. 105), diz que: “Para cada disputa, em particular, existe um método apropriado, que atende às necessidades e especificidades de cada caso.”

Ter várias opções na escolha de métodos que melhor se adeque ao caso concreto e permita um tratamento que corresponda com as expectativas das partes, alinha-se a uma postura sensata e a um nível de compreensão mais adequado sobre um sistema de justiça que servirá a uma sociedade diversa, plural e detentora de especificidades singulares.

Para Burger apud Tartuce (2016a, p. 159) expõe que:

Warren Burger, ex-presidente da Suprema Corte dos Estados Unidos, afirmava, já nos idos de 1982, que a obrigação do operador do Direito é (ou pelo menos deveria ser) gerar lenitivos aos conflitos humanos; para cumprir essa tradicional obrigação, devem ser providenciados mecanismos aptos a produzir um resultado aceitável no menor tempo possível, com o mínimo de desgaste e tensão dos participantes.

Dispor desses mecanismos eficientes para um sistema plural, corresponde em dispor de vários métodos, inclusive, que se tenha uma compreensão de quais são as terminologias dos métodos, a que grupos pertencem e o que os individualizam.

Nas palavras de Tartuce (2016a, p. 15) compreende-se:

Na perspectiva eminentemente jurídica, a doutrina clássica utiliza o termo ‘composição’ para abordar as possíveis formas de encaminhamento e tratamento de controvérsias, mencionando os termos ‘autocomposição’ e ‘heterocomposição’.

Utilizando-se dessa perspectiva, observa-se que o tratamento das demandas consiste em realizar ações que acarretaram com um desfecho ou composição, para tanto, temos os grupos dos métodos autocompositivos e o grupo dos métodos heterocompositivos. Cada grupo atende a determinadas situações e são identificados pela forma em que são desenvolvidos.

Para tanto, cabe citar, Bacellar (2012, p. 16), quando o mesmo diz que: “[...] Já as formas de pelas quais se manifestam e se configuram essas soluções podem ser: autocompositiva e heterocompositiva”, ou seja, as formas para se explorar esse universo são a autocomposição e a heterocomposição.

Partindo desse ponto, é interessante frisar sobre a Autotutela, que é uma outra forma de resolução de conflito, como já citada anteriormente, mas que apresenta desvantagens que a excluem das formas resolutivas legais, sendo aceitável em casos excepcionais.

Desse modo, cabe esclarecer sobre essas três formas de resolução de conflitos, a autotutela, a autocomposição e a heterocomposição, que compõem sistema de composição de controvérsias adotado no Brasil.

A primeira, a autotutela, ocorre quando os envolvidos através da força e desprezando a razão tenta resolver o conflito, no entanto, geralmente nascem outros pontos divergentes, pois tem sempre um vencido, e este não fica satisfeito com o resultado, visto que o seu direito foi tomado, através da força, vencendo o mais forte e não quem tem a razão.

Como evidencia Tartuce (2015, p. 18), ao dizer que: “[...] Pela autotutela (ou autodefesa), o indivíduo resolve o conflito por sua própria força, agindo por si próprio para obter uma posição de vantagem em relação à situação desejada.”

Nesses termos, verifica-se que a autotutela resolve o conflito sem um entendimento dos envolvidos, sem o diálogo e a compreensão das partes, pois tem a força e a violência como meio de obter o resultado.

A segunda, refere-se ao grupo de métodos autocompositivos, nele estão reunidos todos os métodos em que as partes tem o poder de decisão sobre o resultado da demanda. Esse é o ponto individualizador de maior relevância desse grupo, pois necessariamente, as partes são as responsáveis pela decisão, elas que decidem, por isso a terminologia “autocomposição”. Serpa (2018, p.102), enfatiza que: “[...] outra razão favorável é o discutido poder das partes e o controle que tem sobre o resultado de suas disputas”.

Bacellar (2012, p. 21), diz que:

Método consensuais: são também denominados de não adversariais e definem-se pelo feitiço voluntário em que terceiro imparcial colhe informações sobre o conflito, relaciona de forma ampla todas as questões apresentadas pelos interessados, investiga (por meio de perguntas), as necessidades, os sentimentos, as posições e os interesses, estimulando-os a encontrar, como resultado, por eles mesmos, as soluções desejadas (soluções ganha/ganha).

Nos métodos autocompositivos, as partes são auxiliadas por um terceiro, no entanto, esse terceiro funciona como facilitador imparcial, neutro, que auxilia na comunicação, seus esforços estarão centrados em proporcionar um ambiente favorável para as partes dialogarem, pensarem criativamente nas possibilidades de entendimento e, se for o caso, finalizarem com as tratativas combinadas pelas partes.

Grinover (apud LAGRASTA e BACELLAR, 2016, p.168), assevera que:

Na autocomposição, ao contrário, nada se decide. São as próprias partes, por intermédio de um terceiro facilitador, que trabalham o conflito, podendo chegar a um acordo (que normalmente é uma transação, em que cada parte cede e ganha algo em relação ao conflito, mas que nada impede seja um reconhecimento ou uma renúncia).

Aponta-se ainda, que os métodos adequados de solução de conflitos no âmbito da autocomposição, auxilia na relação das partes, atingindo uma seara inatingível pelo processo judicial, pois pode reaproximar as partes, restabelecer a comunicação e a confiança entre elas, isso, a partir do modo de desenvolvimento do método. Para Serpa (2018, p. 103), “[...] talvez uma das mais significativas metas de ADR seja a preservação e mesmo o melhoramento das relações entre as partes especialmente em situações familiares e comerciais.”

Dentre os métodos que compõe esse grupo temos a negociação, a mediação e a conciliação. Esses métodos atendem aos requisitos do grupo dos métodos autocompositivos, no entanto, observa-se uma particularidade no método da negociação, pois nesse método, não tem a figura do terceiro imparcial, apenas as partes conversam, sem auxílio de terceiro e através dessa conversa chegam a um possível entendimento.

Serpa (2018, p.106) evidencia que:

A forma básica de resolução de disputas é a negociação. Nela as partes se encontram, diretamente, e de acordo com suas próprias estratégias e estilos, procuram resolver uma disputa ou planejar uma transação, mediante discussões que incluem argumentação e arazoamento para acomodação de interesses. Sem intervenção de terceiros, as partes procuram diretamente resolver as questões, diluindo disputas mediante troca de informações e conversações que são conduzidas pelas partes autonomamente ou por representantes.

A diferença da negociação entre a conciliação e a mediação, consiste na presença de um terceiro para auxiliar nas tratativas, sendo que a negociação ocorre apenas entre as partes, excluindo a participação de um terceiro, no entanto, o método da mediação quanto o método da conciliação exige a figura do terceiro facilitador no seu desenvolvimento. No

tocante à mediação e a conciliação iremos abordá-los de forma mais específica nos subtópicos que seguem no trabalho.

Voltando para a explanação sobre as modalidades dos métodos, verifica-se que a terceira forma, trata do grupo dos meios heterocompositivos, que se resume naqueles em que se tem um terceiro, que disporá de poder de decisão diante das demandas que lhes são apresentadas. Utilizaram como instrumentos que lhes auxiliaram nas decisões o conhecimento específico sobre o que trata a demanda, ou de técnica jurídica, a fim de que consiga fazer uma análise do ocorrido, relacionar com a lei existente no ordenamento jurídico e a partir da análise fato-lei-regra poder aplicar a norma. Cita-se como métodos heterocompositivos o processo judicial e a arbitragem.

Bacellar (2012, p. 21), sobre os métodos adversariais ou heterocompositivos, relata que:

Métodos adversariais: são aqueles em que a partir de uma demanda, de uma disputa, terceiro imparcial (juiz ou árbitro) colhe as informações sobre a lide, viabiliza a produção das provas, analisa os argumentos apresentados (de parte a parte) e como resultado produz um veredicto, que adjudica o ganho da causa para uma das partes (solução ganha/perde).

No processo judicial, as decisões são marcadas pela objetividade, em que o trabalho fica mais focado em resolver o processo do que a própria demanda ou conflito. Existe uma concatenação de ações sistematizadas que se relacionam e proporcionam o resultado processual. Nelas, há questões relativas a prazo, fase processual e atos processuais que devem ser respeitados e realizados. Geralmente, para o desenvolvimento de cada ação obedecem-se a um cronograma, em que cada ação tem seu tempo e vez de realização.

Esse procedimento tem uma aparência mecânica, maçante e morosa, no entanto, apesar de apresentar característica que prejudicam o atendimento do princípio da celeridade, esse, pode ser o método adequado para determinadas demandas, pois nenhum método anula o outro, apenas, em determinadas situações esse método terá mais êxito do que os outros existentes por atender de forma mais plena o conflito apresentado.

No tocante à arbitragem, verifica-se que este método é de natureza privada, não sendo utilizado pelo Judiciário, mas tendo muito êxito no cenário extrajudicial. Neste método requer-se para sua implementação um indivíduo, denominado de árbitro, que também tem o poder de decisão diante do conflito em que lhe é exposto e apresenta conhecimento específico da demanda.

Toledo (2014, p. 271), ao tratar da arbitragem diz que:

Por ela, qualquer conflito de natureza patrimonial disponível pode ser resolvido de forma efetiva e eficaz, no mais das vezes por árbitros cujo conhecimento técnico na área resulta em decisões precisas e muito mais adequadas que aquelas que poderiam ser buscadas por outros meios, inclusive no Judiciário.

Com o exposto, compreende-se que a importância de se dispor de um meio apropriado para cada conflito, está justamente na qualidade da resolução do conflito, visto que a arbitragem ou qualquer outro meio tem poder exponencial se for desenvolvida adequadamente, pois resulta em decisões mais efetivas, devido o tratamento especializado e integral desse conflito.

Desse modo, somente o contato com esses métodos e o desenvolvimento deles de forma adequada é que podem transformar o olhar e a postura social e judiciária sobre o conflito, seus elementos constituintes, suas causas e efeitos, para que tornem tanto a sociedade como o judiciário mais autônomos e pacíficos.

No tocante à mediação e a conciliação iremos abordá-los de forma mais específica nos subtópicos que seguem no trabalho.

### **3.4 A mediação**

A Mediação é tida como um procedimento não adversarial de resolução de conflitos, em que as partes de forma voluntária, consensual e em conjunto procuram uma solução para dirimir um conflito, com o auxílio de um terceiro que age de forma neutra.

Nesse sentido cabe citar a fala de Serpa (2018, p. 107), ao dizer que:

É um processo informal, voluntário, onde um terceiro interventor, neutro, assiste aos disputantes na resolução de suas questões. O papel do interventor é ajudar na comunicação através de neutralização de emoções, formação de opções e negociação de acordo.

O terceiro ou mediador representa o facilitador na negociação entre as partes, ou seja, além da imparcialidade, o mediador deve utilizar com propriedade os procedimentos e as técnicas adotadas, agindo com competência na condução da resolução do conflito, outra característica do mediador é o comprometimento com os interesses reais e necessidades das partes, buscando soluções isonômicas.

Grinover (apud LAGRASTA e BACELLAR, 2016, p.168), conceitua a mediação da seguinte maneira:

A mediação, por sua vez, é conceituada como método consensual de solução de conflitos, pelo qual um terceiro facilitador auxilia as partes em conflito no restabelecimento do diálogo, investigando seus reais interesses, através de técnicas próprias, e fazendo com que criem opções até a escolha da melhor, chegando as próprias partes à solução do conflito.

As características marcantes da mediação referem-se ao fato de que é um procedimento voluntário, com duração temporal maior que a conciliação, a participação do facilitador se dá de modo indireto, inquirindo as partes sobre determinadas questões importantes para a decisão, sem lançar de pronto a solução para o conflito, mas aguçar as partes para que as mesmas de forma cooperativa uma com a outra descubram e encontrem as respostas para a situação.

Grinover (apud LAGRASTA e BACELLAR, 2016, p.168), ainda contribui dizendo que:

Em outras palavras, a mediação é um processo cooperativo, que leva em conta as emoções, as dificuldades de comunicação e a necessidade de equilíbrio e respeito dos conflitantes e que pode resultar num acordo viável, fruto do comprometimento dos envolvidos com a solução encontrada.

Esse viés cooperativo é visto como um elemento essencial para o sucesso no procedimento, o qual não se refere apenas a um desfecho com acordo, mas que o procedimento ocorra de modo que as partes possam perceber as necessidades do outro, que sejam empáticas, se coloquem na situação de cada um e verifique com honestidade a forma que melhor poderia ser aplicada para a resolução do conflito.

Ainda com as considerações de Grinover (apud LAGRASTA e BACELLAR, 2016, p.168), verifica-se que:

Para tanto, exige-se que os participantes sejam plenamente capazes de decidir, pautando-se o processo na livre manifestação da vontade dos participantes, na boa-fé, na livre escolha do mediador, no respeito e cooperação no tratamento do problema.

A capacidade de decisão dos envolvidos, bem como o caráter da voluntariedade na mediação, consiste na situação de que as partes decidem se querem participar do procedimento e quando estão participando, decidem se querem continuar ou parar. Decidem sobre o que seria melhor para elas, considerando o princípio da Decisão Informada. Não há uma obrigatoriedade para a participação das partes, bem como para que elas acolham as possíveis propostas. Tudo é feito com a livre vontade e anuência das mesmas.

Quando se fala das características marcantes do procedimento de mediação, remete-se a necessidade de falar sobre os princípios norteadores da mediação. Ressalta-se ainda, que esses princípios também norteiam o procedimento de conciliação, isso como forma de preservar a essência do método autocompositivo.

O artigo nº 166 do CPC, destaca que a conciliação e a mediação estão pautadas em princípios, que molda o mediador, bem como o próprio procedimento sob uma ética, que

mantém a imparcialidade, melhor forma de tratamento do conflito, informalidade, na qual as partes tem oportunidade de debater os problemas que lhes envolvem, buscando a melhor solução para eles, dever de sigilo, ou seja, a este profissional cabe esferas principiológicas que contribuem necessariamente para a resolução de conflitos da melhor maneira possível. Tais princípios informais estão lastrados em um princípio maior, o da dignidade da pessoa humana.

Assim, Tartuce (2015, p. 189) evidencia que:

Destacam-se como suas diretrizes essenciais o princípio da dignidade humana – já que um dos pilares dos meios consensuais é o reconhecimento do poder de decisão das partes (com liberdade e autodeterminação) -, a informalidade, a participação de terceiro imparcial e a não competitividade.

Nesse contexto, os princípios informadores passam a fazer parte da dinâmica do instituto da mediação e “[...] foram delimitados no art. 166 do CPC/2015. São eles: independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, decisão informada, oralidade e informalidade”. (GORETTI, 2017, p. 243). Assim, cabe verificar o que cada princípio transmite e objetiva no procedimento de mediação:

**a) Informalidade e independência:** com a participação de um mediador/conciliador estabelecem-se regras e dinâmicas da autocomposição. A mediação pela informalidade facilita o diálogo entre as partes, sem possuir regras fixas, portanto, a flexibilidade é uma especificidade deste princípio. “O que se propõe é certa flexibilização nos atos delineadores da mediação/conciliação. Pretende, o legislador, atingir, com a informalidade, premissa tratada pelas mais modernas legislações processuais: celeridade” (SPENGLER, 2017, p. 149).

Vale destacar, que embora não exista uma exigência formal para a condução da técnica em mediação, a esta é aplicável as regras da confidencialidade ao procedimento, não devendo ser vista como uma contradição, pois a informalidade favorece a cooperação e a adequação de parâmetros que evidenciem o acordo com as necessidades de preparo e cautela disponíveis pelo mediador. Com o princípio da independência, destaca-se a fala de Spengler (2017, p. 147), ao dizer que:

[...] vai além [...], uma vez que diz respeito também à hipótese de garantir autonomia e liberdade ao conciliador/mediador para que realize a sessão conforme seus conhecimentos e práticas (desde que lícitos), livre de pressão interna e/ou externa, seja quanto aos resultados, seja quanto à condição do procedimento.

Dessa forma, a privacidade e a informalidade possibilitam as partes ficarem tranquilas e descontraídas, possibilitando melhores resultados em âmbito consensual. A

informalidade denota uma logicidade com pautas viáveis que se valem de técnicas na comunicação e na interação das partes com resultados satisfatórios para os envolvidos.

Para Tartuce (2016, p. 197):

Tratando-se de mecanismo que busca o restabelecimento da comunicação, muitas vezes o encaminhamento da controvérsia deverá ser conduzido segundo as situações pessoais dos envolvidos e as condições concretas de sua relação. Em geral, muitas são as oportunidades de atuação do mediador junto às partes, e cada encontro pode ser conduzido de forma diversa. Geralmente, as sessões de mediação são várias e não há regras fixas de condução do procedimento.

Os métodos adequados são mais amigáveis e flexíveis, lembrando que as partes buscam decidir conforme suas reais necessidades, tendo em vista que a informalidade se une a independência para uma atuação do mediador com autonomia e liberdade.

**b) Imparcialidade:** representa a diretriz e, é crucial tanto nos meios adjudicatórios quanto nos consensuais, é considerada fator determinante para o reconhecimento da credibilidade do mediador, pois sua presença valida a atuação deste estranho que intervém na lide.

Spengler (2017, p. 147), evidencia que:

O princípio da imparcialidade decorre da impossibilidade de o mediador/conciliador privilegiar um dos litigantes em detrimento dos demais, como também seria dever de qualquer julgador, enquanto presidente de uma seção. Por ser imparcial, o mediador/conciliador não se posiciona a favor de nenhum dos lados, privilegiando o diálogo e as escolhas pessoais de cada um.

O mediador deve ser imparcial, ou seja, completamente alheio aos interesses em conflito, dessa forma, não pode ter vínculos pessoais com as partes, para que haja o sucesso e a certeza de sua independência. A Resolução 125/2010 do CNJ, traz o seguinte comentário:

[...] esta é o dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente. (BRASIL, 2010)

O comportamento imparcial destaca igualdade de tratamento, pois o mediador não pode se manifestar ou expor juízo de valor, tendo em vista que o propósito é garantir às partes paridade de oportunidade de apresentar suas razões, atuar com transparência e compromisso faz com que o mediador tenha comprometimento ético e consiga a confiança das partes em litígio.

**c) Autonomia da vontade:** conhecida também como autodeterminação denota em deliberação voluntária e as partes devem escolher a consensualidade. O mediador deve atuar com liberdade e observância dos preceitos legais e as partes devem desejar participar de uma mediação ou conciliação. A mediação permite que as partes protagonizem uma saída

consensual, valorizando sua percepção e o senso de justiça. Dessa maneira, Spengler (2017, p. 173), destaca que:

[...] a mediação no Brasil é voluntária, ou seja, os conflitantes têm autonomia para aceitá-la ou rejeitá-la. Não obstante opiniões diversas que entendem a necessidade de fazer do procedimento mediativo uma obrigação, o que acarretaria na informação e conhecimento a respeito da mediação e, quem sabe, na final concordância em participar do seu procedimento, o fato é que impor a mediação fere os princípios básicos da liberdade, da autonomia e da responsabilidade.

O indivíduo ao ser protagonista e responsável em suas decisões estreitadas no instituto da mediação, estabelece como característica principal a conduta ética e a dignidade humana.

Assim, a dignidade como fator determinante dos direitos fundamentais valoriza o indivíduo com cidadão, respeitando a sua integridade física e psíquica, na busca de resolução dos seus conflitos pela mediação.

Cabe citar aqui Moraes apud Tartuce (2017, p. 191) ao dizer que:

[...] a dignidade é um valor espiritual e moral inerente à pessoa, que se manifesta singularmente na autodeterminação consciente e responsável pela própria vida e que traz consigo a pretensão ao respeito por parte das demais pessoas, constituindo um mínimo invulnerável que todo estatuto jurídico deve assegurar, de modo que, somente excepcionalmente, possam ser feitas limitações ao exercício dos direitos fundamentais, mas sempre sem menosprezar a necessária estima que merecem todas as pessoas enquanto seres humanos.

Os mediadores, através da autonomia da vontade proporcionam aos envolvidos a oportunidade de aprender a lidar com os seus conflitos pessoais e de convivência social, pois possibilita as partes a promoção do exercício da autodeterminação.

**d) Oralidade:** de cunho informal, a mediação se desenvolve por meio de conversa e/ou negociação entre as partes, utiliza-se da iniciativa verbal, com questionamentos e afirmações, meios de expressão em que viabilizam um espaço de comunicação entre as partes, para que estes busquem saídas para seus conflitos, as técnicas de provocação são variadas, pois provocam reflexão e elaboração de perguntas. Ressalta, Cesar Peluso apud Tartuce (2016, p. 199): “[...] a maior integração das partes na solução dos conflitos é guiada, sobretudo, pelo princípio da oralidade, e ‘não teria sentido se não lhes fosse dada a oportunidade de engendrar ou conceber sua própria decisão”.

O princípio da Oralidade sustenta o envolvimento das partes com a partilha de um espaço participativo, objetivando o consensualismo, permitindo condições para um cenário colaborativo. Portanto, a oralidade permite reciprocidade diante da técnica aplicada, integrando as partes a compor o cumprimento da resolução de conflitos de maneira espontânea e dispensando a formalização do acordo de forma escrita.

**e) Busca do consenso, cooperação e não competitividade:** a mediação promove conversações úteis para as partes, o mediador deve contribuir com condições para que os envolvidos possam atuar em uma situação cooperativa, aumentando as chances de alcançar os objetivos almejados.

Assim, Grinover (apud TARTUCE, 2016, p. 207), destaca: “[...] que a participação dos sujeitos no processo, em colaboração com o juiz, deve implicar colaboração para o exercício da jurisdição com o intuito de uma prestação jurisdicional de boa qualidade”.

Ao atuar como intermediário facilitador, o mediador deve promover estratégias satisfatórias e produtivas. Ao atuar como facilitador, o mediador deve buscar uma negociação que avance, rumo ao consenso, pois este é indispensável a autocomposição, que embora não termine em acordo, mas que possa permitir aos envolvidos no conflito entender que a técnica atinge sucesso quando as partes saem satisfeitas.

**f) Boa-fé e confidencialidade:** Por se tratar de mecanismos consensuais a boa-fé é essencial para que se atinja uma solução em conjunto. A boa-fé parte do pressuposto da existência de sentimento e convencimento íntimo, vinculados à honestidade, lealdade e justiça do próprio comportamento para um desenvolvimento da dinâmica de maneira eficiente.

A boa-fé se une a confidencialidade, para estimular comprometimento dos envolvidos, tendo em vista, que o mediador age para que as partes possam falar abertamente sem prejuízo da atuação da boa-fé, pois as partes devem se sentir à vontade para narrar informações de foro íntimo e privado com a garantia de que tudo será confidencial.

Segundo Tartuce (2016, p. 211).

A confidencialidade é o instrumento apto a conferir um elevado grau de compartilhamento para que as pessoas se sintam ‘à vontade para revelar informações íntimas, sensíveis e muitas vezes estratégicas’ que certamente não exteriorizam em um procedimento pautado pela publicidade.

Para as diretrizes do acordo, se propicia inúmeras saídas produtivas para os conflitos, em que as partes destacam o que querem deixar ou não em confidencial. Ressalta, Tartuce (2016, p. 213) que:

A Resolução 125 do CNJ enfoca a confidencialidade como dever de manter sigilo sobre as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo o conciliador/mediador ser testemunha do caso nem atuar como advogado dos envolvidos em qualquer hipótese (Anexo III, art. 1º, I)

**g) Isonomia:** Trata-se de igualdade de oportunidades de manifestação das partes durante a aplicação do procedimento, a participação do mediador imparcial se dá em informar

as partes como será a técnica desenvolvida, para que não haja dúvidas com relação à técnica e a comunicação.

O mediador deve indagar as partes se conhecem dados relevantes para possíveis soluções construídas de forma consensual, com interesses comuns, após tais perguntas, este deve utilizar a técnica mais adequada para a solução do conflito. Pois, “[...] o mediador/conciliador pode encarar dois tipos de problemas: de percepção [...]; e da existência de relação extremamente assimétrica [...]”. (MOORE apud TARTUCE, 2016, p. 216).

Destaca-se que os problemas que causam divergências não decorrem única e exclusivamente das questões econômicas, mas, trata-se da legitimidade da argumentação, da formulação de ideias criativas, princípios morais e outras divergências que possam existir.

Os princípios em destaque direcionam as relações jurídicas, consolidando um processo de mediação eficaz, em que os envolvidos estabelecem um diálogo direto, com a participação de um mediador que é responsável por uma comunicação transformativa.

Assim, a mediação pode ser vista não apenas como um método de resolução de disputas, mas como um instrumento de transformação social. Ela transpõe estruturas negociáveis objetivas e atinge elementos subjetivos dos conflitos, que são essenciais para a compreensão da situação vivenciadas pelas partes, reposicionando-as em relação ao conflito, empoderando-as para que possam ser as verdadeiras protagonistas das suas demandas e responsáveis pelo tratamento das mesmas.

Grinover (apud LAGRASTA e BACELLAR, 2016, p.168), defende que:

Nessa visão, todos os conflitos interpessoais podem ser trabalhados pela mediação e, se esta não culminar num acordo, pelo menos os participantes terão esclarecido o conflito e aprendido a dialogar entre si de forma respeitosa e produtiva. O verdadeiro objetivo do mediador não é obter um acordo, mas sim restabelecer o diálogo entre as partes, permitindo que melhorem o relacionamento, para que, por si sós, cheguem às soluções de seus problemas.

Desse modo, investir na mediação como forma resolutiva de conflito no ambiente do judiciário e fora dele consiste na situação de compreender que mesmo que se dependa de um certo tempo para se atingir resultados mais exitosos, no tocante a readaptação da sociedade, bem como, do sistema de justiça aos meios adequados de solução de conflitos, em especial, a mediação, tem-se uma melhor postura e estratégia para mudar a realidade do cenário beligerante e violento da sociedade atual.

É um processo que além de tempo, requer também persistência, para inferir no modelo tradicional, que estimula o litígio, para então, produzir estímulos voltados para a cooperação, mais propensos a empatia e também a flexibilidade, tornando os indivíduos

menos individualistas, no sentido de egoísmo, e mais solidários um com os outros, a fim de proporcionar o controle e ordem social.

### 3.5 A conciliação

Falar sobre a Conciliação exige inicialmente a compreensão da etimologia dessa palavra, bem como o significado da mesma. Para tanto se esclarece, que a palavra conciliação corresponde ao vernáculo de origem latina “*conciliare*”, neste sentido o dicionário Oxford aponta que:

1. fazer com que fiquem em acordo; harmonizar ou adaptar; 2. ajustar, combinar, compatibilizar ou concordar; 3. atrair, cativar ou captar; 4. ato de se harmonizar; 5. ajustar-se ou concordar-se com; 6. acalmar-se, tranquilizar-se; ou pacificar-se. (OXFORD, 2018, p. 69)

Com base nessas informações e com a utilização da Conciliação na pacificação dos conflitos, evidencia-se que é um procedimento, autocompositivo, que visa reestabelecer a comunicação e conseqüentemente, possibilitar o entendimento entre as partes, através de um terceiro facilitador, preparado, que faça uso das técnicas e mantenha-se com uma postura imparcial.

A respeito trata Bacellar (2012, p. 66), dizendo que:

Definimos Conciliação (nossa posição) como um processo técnico (não intuitivo), desenvolvido pelo método consensual, na forma autocompositiva, em que terceiro imparcial, após ouvir as partes, orienta-as, auxilia, com perguntas, propostas e sugestões a encontrar soluções (a partir da lide) que possam atender aos seus interesses e as materializa em um acordo que conduz à extinção do processo judicial.

Na verdade, observa-se a partir do fragmento acima, que o procedimento de Conciliação, corresponde a um procedimento estruturado, que requer um delineamento de ações a serem executadas para o atendimento de um fim. Não deve ser intuitivo, de caráter improvisado e desprovido de técnicas, e sim, um procedimento constituído de habilidades específicas, planejadas, estruturadas e adequadas à situação, para tanto, verifica-se a necessidade de estudo e aprimoramento contínuo.

Vale ressaltar que Ribas (2014, p. 117), enfatiza que as técnicas de conciliação tem importante propósito ao dizer que:

As técnicas de conciliação dizem respeito às ferramentas que devem ser utilizadas na sessão de conciliação, visando estabelecer, por ordem cronológica dos acontecimentos, a forma como o conciliador deverá conduzir seu trabalho, no sentido de atingir o objetivo de conciliar as partes em conflito.

Com o exposto, verifica-se que a aplicação das técnicas facilita o procedimento, organiza as ações e propicia um ambiente mais agradável, é melhor para se conversar e fazer também com que as partes colaborem para a realização da audiência, mantendo posturas respeitadas e equilibradas.

Ademais, a conciliação apresenta outras vantagens como método resolutivo de conflitos, isto, no tocante ao custo econômico da utilização do método, autonomia da vontade das partes e celeridade procedimental. Como enfatiza Bruno (2012, p. 47), ao dizer que:

Dando prioridade à análise dos meios adequados de composição de conflitos, cumpre dizer que Mauro Cappelletti e Bryant Garth apontam algumas vantagens proporcionadas pela conciliação, como o seu baixo custo, o alto nível de aceitação das decisões – tomadas pelas partes e não impostas por terceiros - que por reflexa, diminui o número de processos a serem julgados pelos tribunais.

Observa-se com o exposto, que quando realizada do modo adequado, respeitando as regras e técnicas do procedimento, tem-se uma forma eficiente para driblar os óbices da prestação jurisdicional efetiva, bem como destravar o sistema de justiça no tocante a diversidade de oferta de métodos como postura elementar. Silva (2013, p. 337), externou que: “[...] a grande vantagem de utilizar a conciliação no Judiciário está na mudança de estratégia comportamental com relação ao conflito, favorecendo resoluções criativas e integrativas.”

Assim, cabe evidenciar que a conciliação tem como objetivo, em primeiro plano, a realização de acordo, trata-se na verdade, da finalidade da conciliação, nesse sentido Bacellar (2012, p. 67) evidencia que: “[...] o foco da Conciliação é o alcance de um acordo que possa ensejar a extinção do processo [...]”. No entanto, isso, também nos consubstancia dizer que além dessa finalidade, ela contempla a possibilidade de tratar o conflito, resolver a contenda de maneira mais abrangente, a partir da construção do entendimento pelas próprias partes.

Nesse aspecto, cita-se Silva (2013, p. 175), ao dizer que:

Da mesma forma, a conciliação não deve ser estritamente ligada ao acordo, mas deve sim ser vista como uma excelente oportunidade para que as partes mostrem mais do que mostrariam numa demanda judicial, esclarecendo seus verdadeiros motivos e interesses. Trata-se da possibilidade de conversarem abertamente, bem como constroem uma solução mais adequada às suas necessidades e não simplesmente a utilização desse meio para encerrar demandas, por soluções meramente distributivas.

Cabe ainda evidenciar, que um resultado pautado no tratamento integral e satisfatório do conflito, em que as partes possam mostrar o explícito e implícito, bem como construir entendimentos compatíveis com suas condições e realidades, dependerá necessariamente da adequada atuação do conciliador, se o mesmo dispõe de habilidades com as técnicas e o procedimento como um todo.

Com isso, explica-se que o conciliador tem um papel de preparar a oportunidade de construção do entendimento entre as partes, a partir da adequada utilização da técnica. Só a partir do ambiente propício, da comunicação adequada, da identificação dos interesses, se estabelece uma relação de confiança, para que se possa dedicar nas resoluções das questões postas, ou seja, deve-se promover condições para os envolvidos refletirem o conflito, as intenções, bem como identificarem os interesses reais das partes e encontrarem a solução para as divergências.

Ainda citando Silva (2014, p. 180), esta enfatiza que:

Para tanto, deve valer-se de todas as técnicas disponíveis, além de investigar e refletir sobre os aspectos que entender pertinentes. Acrescenta-se que, no desenvolvimento de sua atividade, não basta apenas realizar uma negociação baseada em princípios, pois essas técnicas correspondem apenas a uma gama de conflitos e não contemplam a infinidade de variações vistas no Judiciário. É justamente por isso que a formação do conciliador deve contemplar matérias que apresentem uma visão interdisciplinar; as diferenças entre a comunicação de primeira e segunda ordem, bem como sua relação com a necessidade de contenção ou transformação do conflito; a compreensão de sistemas e sua respectiva complexidade; a teoria dos jogos e as estratégias comportamentais. Tudo para que o conciliador consiga realizar a tipologia do conflito que lhe é apresentado, de modo que a conciliação possa ser apontada como meio apto de resolução de conflito no sistema de Justiça atual e contemple a grande diversidade dos conflitos existentes.

Assim, ao valer-se de todas as técnicas disponíveis, compreende-se a importância do cumprimento de todas as etapas que se fizerem pertinente, as quais serão despendidas conforme o caso concreto. O que também, torna-se importante dizer que a conciliação é um método consensual composto de técnicas que poderão ser obrigatórias ou facultativas, o importante é que as partes sejam as protagonistas e estejam em consonância com o que for definido.

Para tanto, cita-se mais uma vez Ribas (2014, p. 118), ao entender que:

A utilização de ferramentas de negociação e de convencimento, desde o momento inicial, com a análise do litígio proposto com a separação dos casos até a formalização do termo de acordo, estabelecendo os critérios que devem nortear o planejamento da sessão, a apresentação do conciliador às partes envolvidas, esclarecimento do papel do conciliador e objetivo da sessão, investigação das propostas e pretensões das partes, a escolha da melhor opção em torno do conflito e, por fim, a correta elaboração do termo que deverá representar a exata contemplação do que foi estabelecido pelas partes.

Para falar dessas etapas cita-se o Manual de Mediação e Conciliação do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, visto que o mesmo aborda tanto a mediação e conciliação, possibilitando com isso, o entendimento de que se torna necessário um facilitador mais completo e com maiores habilidades perante os conflitos trazidos, e sem dúvida quando se conhece e se aplica as técnicas de mediação em um processo de conciliação, maximiza-se as

possibilidades de entendimento, senão, uma melhor compreensão do fato e melhores ações assertivas. (BRASIL, 2016)

Sobre isso, Ribas (2014, p. 120) também diz que:

Assim sendo, a preparação do conciliador deve necessariamente abranger o treinamento das técnicas de mediação, seja pelo aspecto prático em torno da atuação em casos onde as duas situações se confundam, seja, ainda, com o objetivo de melhor aproveitar referidos profissionais na atividade fim dos meios consensuais propostos.

Quando se coloca a possibilidade de utilização de técnicas de um procedimento em outro, verifica-se que são formas de adequação de técnicas ao caso concreto. O que enriquece o fazer do facilitador e aumenta as chances de uma resolução mais satisfatória pelas partes, tendo em vista o tratamento do conflito ocorrer de modo personalizado.

Expõe ainda sobre isso, Bruno (2012, p. 47), ao dizer que:

É importante delatar que há a possibilidade de se utilizar técnicas de composição de conflito de um instituto em outro, desde que respeitadas as devidas diferenças. Assim, não há qualquer impedimento em se implementar uma teoria desenvolvida para a mediação na conciliação. Aliás é salutar esta elasticidade entre os institutos, já que serão aplicados a casos concretos, que não são moldados de acordo com o que pretendem os métodos. A nosso ver, como exemplificação, a proposta da mediação transformativa aplica-se perfeitamente à conciliação.

Observa-se aqui, que trata-se da necessidade comentar sobre o que difere a mediação da conciliação, tendo em vista de que pode-se utilizar técnicas de um procedimento no outro. Que procedimento se tornaria diante do hibridismo das técnicas.

Assim, evidencia-se que a literatura traz alguns posicionamentos, Bruno (2012, p. 58), diz que: “[...] inicialmente cumpre lembrar que tanto a mediação quanto a conciliação são institutos jurídicos que apresentam formas não coercitivas de composição de conflitos.” Isto é, estão na mesma modalidade de métodos, são autocompositivos, não adversarias. “Pode-se dizer que a autocomposição é o gênero cujas espécies são, dentre outras, a mediação e a conciliação.” (BRUNO, 2012, p. 58).

Ainda, Bruno (2012, p. 58 e 59) diz que:

A autocomposição é também denominada na literatura pertinente como “meio não convencional de atividade jurisdicional”, “método não adversarial de conflito”, “meio paraestatal de solução de conflitos”, “método alternativo de solução de conflito(MASC)”, “sucedâneo da jurisdição”, “sistema alternativo de solução de conflitos (ADRS)”, “*dispute resolution* (DR), “*conflict resolution* (CR)”, “*conflict management* (CM)” ou ainda “resolução alternativa de disputas (RAD)” sendo alguns oriundos da doutrina jurídica alienígena.

Sabe-se que várias são as terminologias para denominar a autocomposição, modalidade da mediação e conciliação, esta é uma similitude entre elas, no entanto,

acrescenta que há as discrepâncias entre esses institutos. Assim, cita Luis Alberto Warat apud Bruno (2012, p. 61), ao dizer que:

Todavia, mais adiante, o referido autor informa que, muito embora possa ocorrer confusão entre a *conciliação* com a *mediação*, as diferenças entre os dois institutos se apresentam, pois a primeira “não trabalha o conflito de forma a possibilitar a sua transformação, como faz a mediação”. A conciliação, segundo Warat, deve ser utilizada nas relações jurídicas em que não existam relacionamentos duradouros, pois este instituto não se preocupa com as consequências do conflito no relacionamento. E a mediação, como pretende alterar o conflito incentivando a resolução pelas próprias partes envolvidas, deve ser aplicada às relações jurídicas duradouras.

Com entendimento similar ao de Warat, assim também se posicionou o Novo Código de Processo Civil artigo 165, §2º e §3º, quando tenta definir a atuação do conciliador e mediador.

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. (BRASIL, XXXX).

No entanto, infere-se que apesar das diferenças entre os institutos eles estão muito próximos, e, essa proximidade é verificada quando a própria legislação apresenta as regras de atuação e disciplinamento do mediador e conciliador. Percebe-se que os mesmos princípios norteadores do código de ética, através da Resolução 125/2010, bem como as referências no Código de Processo Civil mostram-se atender tanto um método quanto o outro.

Desse modo, o que é relevante é valorização das técnicas desses meios e aplicação das mesmas, de modo que se obtenha êxito na resolução dos conflitos, não só se preocupando com a realização de acordo, mas que seja observada a necessidade de favorecer ambiente adequado para a compreensão do conflito bem como o seu tratamento de modo integral.

### **3.6 Med-Arb ou Arb-Med**

Em tal procedimento as partes concordam em realizar a mediação ou a arbitragem e, não havendo êxito em um dos métodos, passa-se ao outro mecanismo. São mecanismos privados e espontâneos que podem ser realizados com orientação coordenada. Cabe salientar que deverão ser separadas as funções do mediador e do árbitro. No processo med-arb, a função da pessoa neutra se dá primeiro como mediador, ajudando as partes a chegar a um

resultado mutuamente aceitável. Se falhar a mediação, a mesma pessoa neutra vai, então, servir como árbitro, emitindo uma decisão final e vinculativa. Já na arb-med, realiza-se o procedimento da arbitragem, chegando-se à prolação da sentença. O árbitro anuncia às partes que a sentença está pronta e inicia com as mesmas tratativas de mediação para que obtenha o acordo, antes da publicação da sentença (SPENGLER e OLIVEIRA, 2013).

### **3.7 O Novo Código de Processo Civil e as formas adequadas de solução de conflitos**

A cultura jurídica brasileira depara-se com a desconstrução de um modelo adversarial, para a construção de um modelo de pacificação social, “[...] o acesso à Justiça garantido pela Constituição Federal, em seu artigo 5º, inciso XXXV, tenta materializar uma das mais importantes missões do Estado Democrático de Direito.” (DIAS; FARIA, 2016, p. 197). É nesse sentido que a mediação desponta como um dos métodos adequados de resolução de litígios.

O princípio esculpido na Constituição Federal, no artigo 5º, inciso XXXV; da CF postula que “[...] a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”, sendo que tal artigo trata de determinação legal mais completa do que no Código de Processo Civil de 1973. O Novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) possui uma visão mais ampla e busca o estímulo à solução consensual ao Estado, bem como, estende a todos os atores do mundo jurídico e não somente aos juízes, uma nova perspectiva a respeito do acesso à justiça. (BRASIL, 2015b).

Dessa forma, a mediação apresenta-se como um procedimento que ganha mais espaço no contexto atual, operando com muito mais força com o novo CPC (Lei nº 13.105/2015), a exemplo, reitera-se o que se encontra disposto no art. 3º e seus referidos parágrafos:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.  
 § 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei. § 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos. § 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. (BRASIL, 2015b).

Verifica-se, de forma clara, que o presente artigo da lei traz um estímulo aos meios adequados de solução de controvérsias, ainda no art. 334, da mesma lei destaca outros meios como arbitragem, a conciliação e a mediação, através da audiência destes institutos, uma forma obrigatória, conforme delineia a lei:

Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

§ 1º O conciliador ou mediador, onde houver, atuará necessariamente na audiência de conciliação ou de mediação, observando o disposto neste Código, bem como as disposições da lei de organização judiciária.

§ 2º Poderá haver mais de uma sessão destinada à conciliação e à mediação, não podendo exceder a 2 (dois) meses da data de realização da primeira sessão, desde que necessárias à composição das partes. § 3º A intimação do autor para a audiência será feita na pessoa de seu advogado. (BRASIL, 2015b).

Neste sentido, destaca-se um “investimento”, nos meios adequados de solução de controvérsias, de forma que estimula a cultura da paz e possibilita realizar um caminho para a crescente judicialização das demandas sociais, o que faz com que as demandas judiciais só aumentem e haja a cada dia um fluxo inesgotável de novos processos.

Deste modo, o novo CPC, se preocupa com a “construção” de uma cultura pela composição e que faz com que estes métodos ressurgam com maior pungência, como forma de dar uma resposta aos problemas encontrados pela sociedade e pelo Poder Judiciário. Sendo assim, ao delinear de forma clara o papel da mediação e da conciliação, o novo CPC, assim como outras codificações no estrangeiro, tratam de forma diferenciada os procedimentos adotados por estes institutos. Assim, Letteriello enumera (2016, p. 167-168):

São inúmeros os métodos ou modos alternativos de resolução de conflitos criados e regulados por leis ou atos normativos diversos. Apontam-se os principais usados no país e no estrangeiro: Conciliação, Arbitragem, Mediação, Negociação, Mini-juízo (*mini-trial*), Avaliação Neutra-Prévia (*early neutral evaluation*), Julgamento Sumário por Jurados (*summary jury trial*) e Juiz de Aluguel (*rent-a-judge*).

Observa-se, que entre esses métodos, a mediação é um processo que oferece àqueles que estão vivenciando um conflito, geralmente decorrente de alguma relação continuada, a oportunidade e o ambiente adequados para encontrarem, juntos, uma solução para o problema, enquanto na conciliação, é imposta a um terceiro imparcial, a missão de tentar aproximar os interesses de ambas às partes orientando-as na formação de um acordo.

O CPC atual dispõe que os meios de solução de controvérsias deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial, portanto, a nova lei, estimula a resolução dos conflitos por intermédio do acordo entre os envolvidos no conflito. Tal acordo utilizado para dirimir um conflito, será utilizado como meio mais adequado, quer seja, em forma de mediação ou em forma de conciliação.

A mediação/conciliação, na forma em que se encontram positivadas, demonstram a preocupação do legislador, fiel à construção doutrinária desses meios alternativos (adequados) de solução do conflito, com as relações jurídicas continuadas e com a sua pacificação ao longo do tempo e de forma duradoura, especialmente em relação à mediação. (KOURY, 2016, p. 134)

Denota-se, que no primeiro momento será estimulado a utilização de formas autocompositivas de solução de conflitos e caso não ocorra um entendimento, o conflito será direcionado para uma outra forma de tratamento, que pode ser um método heterocompositivo, através da judicialização.

Diante desta realidade, se observa que a Lei nº. 13.105/2015 traz alguns postulados que se perfazem em:

- (a) simplificação procedimental;
- (b) o prestígio ao contraditório;
- (c) o estímulo à uniformização da jurisprudência e à obediência aos precedentes;
- (d) a consagração e positivação das orientações doutrinárias e jurisprudenciais majoritárias;
- (e) a sistematização de institutos jurídicos (MENDES, 2015).

O CPC atual trouxe várias inovações, dentre elas, uma maior segurança jurídica e uma maior efetividade do provimento final, verifica-se ainda uma efetividade maior nos resultados oriundos dos diálogos realizados nas audiências de mediação e conciliação, pois há nestes institutos a possibilidade de uma construção conjunta e um empoderamento dos envolvidos no conflito. Destaca Almeida, Pelajo e Jonathan (2016, p. 103)

Uma lei nova, como é o CPC/2015, carrega muitas promessas, cuja realização depende de uma assimilação espontânea do seu conteúdo e de um uso que se faça naturalmente. Bons resultados são um chamariz. Correção nos agires também. Rapidez é essencial. Ausência de artificialismo e de procedimentos burocratizantes são fundamentais. Por isso, o porvir das projeções das perspectivas antecipadas pelo Código se farão no tempo e na dispersão variada dos espaços. O direito deve enfrentar esse cenário de muitas variantes.

E, quanto à postura que o Código de Processo Civil de 1973 nos imprimia, destaca-se um procedimento beligerante, daí enfatizar-se a todo momento que vivencia-se hoje, um momento de “mudança de mentalidade”, onde exige-se a desconstrução de uma cultura da guerra, para uma cultura de paz e da resolução pacífica dos conflitos.

Dessa maneira, a mediação se apresenta como um instituto de suma importância, na resolução dos conflitos, pois ela possibilita um maior diálogo e uma maior capacidade comunicacional entre os contendores do conflito. A mediação trata-se de:

[...] um método consensual e voluntário que visa recuperar o diálogo entre as partes, com o fim de solucionar a controvérsia da maneira mais satisfatória, tanto sobre o ponto de vista patrimonial quanto emocional. Esse instituto possibilita às partes uma maior compreensão do conflito e a busca do consenso, o que pode evitar, inclusive, desentendimentos futuros. (SCAVONE, 2016, p. 201)

Neste sentido, o mediador facilita a aproximação comunicacional entre as partes, onde este por meio de técnicas auxilia os envolvidos a encontrarem saídas proveitosas para suas controvérsias. O instituto da mediação é reconhecida como um mecanismo empático e compassivo de compor conflitos, essa técnica propõe o desenvolvimento do diálogo, a partir do momento em que permite o exercício da comunicação amistosa, porque permite que seja conhecida a visão do outro, permite ainda a cooperação e a colaboração mútua para encontrar possíveis soluções.

Diferentemente, do que ocorre com as técnicas adversárias de solução de conflitos, a exemplo, do modelo tradicional de resolução de contendas, a judicialização enseja que a posição dos envolvidos no conflito, se destaca pelo comportamento competitivo da relação ganho-perda. De outro modo, as técnicas não adversárias como a mediação, diminuem o resultado distributivo e permite uma sensação de ganhar-ganhar, a partir do momento em que são analisados os interesses e não somente os fatos e o direito, como nas demandas adversárias.

A teoria de Havard contrasta a figura do negociador competitivo – preocupando em ‘vencer’ a negociação pela intimidação, com maior vantagem/melhor preço, e a preocupação de captar para si todo o valor disponível na mesa de negociação, no enfoque ‘ganha-perde’ – com a figura do negociador cooperativo, baseado em princípios, que busca o ‘ganha-ganha’; longe de ser ingênuo, o negociador cooperativo é preparado para lidar com batalhas de distribuição, mantendo-se atento à possibilidade de soluções inovadora, à criação de valor e à manutenção de relacionamentos. (TARTUCE, 2016, p. 43)

Logo, é evidente que com este cenário fértil de incentivo aos meios adequados de solução de conflitos, verifica-se uma nova postura de todos os operadores do direito (advogados, estudantes de direito, promotores e juízes), para que possam construir uma postura mais pacificadora, para que se possa edificar uma cultura de paz, não propondo soluções apenas para a resolução do “processo”, mas para o “tratamento” do conflito de forma mais plena.

O novo CPC trata no seu art. 334, a realização da sessão de mediação e a audiência de conciliação, possibilitando ocorrer antes à apresentação da defesa pelo demandado (*initio litis*). Assim, de acordo com art. 319 do CPC, a opção do autor pela realização da audiência de conciliação ou mediação tornou-se requisito da peça inicial.

Neste sentido, a petição inicial atenderá aos pré-requisitos essenciais da peça inicial e, se não for o caso de improcedência o juiz, este estabelecerá a audiência com antecedência de no mínimo trinta dias, sendo que o réu deve ser citado com vinte dias de antecedência no mínimo. Portanto, para que não ocorra a referida audiência, de acordo com o

parágrafo 4º, do artigo 334, deverá existir necessariamente a manifestação de forma expressa destacando o desinteresse de ambas as partes ou constar, caso não se queira a autocomposição.

Por fim, só não haverá a audiência de conciliação ou sessão de mediação, caso as duas partes disponham de forma clara pelo desinteresse pela via dialogada, destaca-se que a declaração pelo desinteresse deverá ser realizada na petição inicial pelo proponente e apresentado com 10 (dez) dias de antecedência, da data da designação do procedimento não adversarial.

Ocorrendo o entendimento na sessão de mediação ou audiência de conciliação, haverá a homologação por parte do juiz, de acordo com o que dispõe o artigo 487, inciso III do CPC e, não ocorrendo o entendimento o processo prosseguirá com toda a sua ritualística judicante.

### **3.8 A Lei de Mediação (Lei 13.140/2015)**

A Lei de Mediação foi sancionada em 26 de junho de 2015, a Lei nº. 13.140, estabelece o marco regulatório do instituto da Mediação. Apesar de aguardada e muito festejada por outros, e criticada por alguns, pode-se afirmar que a Lei de Mediação representa o ponto de partida para uma nova fase da resolução de conflitos no Brasil.

Este marco legal foi extremamente importante, sobretudo para a regulação que houvessem critérios na chamada mediação extrajudicial ou mediação privada, pois como vimos diferentemente do que alguns imaginam a mediação se difere da conciliação. Em que pese a mediação e a conciliação se tratem de formas de solução consensual de conflitos (GARCIA, 2015, p. 24), elas divergem quanto ao procedimento.

Enquanto na conciliação tem-se um conciliador mais atuante, participando ativamente para que se chegue ao acordo, na mediação, a função do mediador é de conduzir os diálogos, de forma neutra e sem sugerir, para que as partes cheguem, por si mesmas, à melhor solução para o conflito. (REIS, 2015, p. 225). Destaca-se: “[...] o mediador não tem poder decisório, tendo as partes que chegar às conclusões sozinhas, e deve ser visto como um facilitador do diálogo, muitas vezes já inexistente.” (CAHALI, 2015, p. 85). Importante salientar que há aqueles que entendem que o mediador pode, sim, apresentar sugestões às partes (GARCIA, 2015, p. 26), posicionamento este, contudo, que não será adotado no presente trabalho.

Quanto à função do mediador, nas palavras de Adacir Reis (2015, p. 227):

O mediador tem a incumbência de clarificar as razões reais da disputa e as possíveis soluções e, considerando o eventual nível de hostilidade entre as partes, trabalhar para que as discussões ocorram com urbanidade e respeito recíprocos, inclusive para que cada uma das partes possa discernir quais são seus interesses reais e suas paixões momentâneas.

A importância desse "afastamento" do mediador, deixando que as partes cheguem a um denominador comum, é que, estando elas convencidas do resultado - uma vez que foram elas que o obtiveram/sugeriram, sem interferências - a eficácia das decisões por elas tomadas será muito maior, diminuindo-se as demandas posteriores por descumprimento do acordado (CAHALI, 2015, p. 87).

Esclarecida a diferença e apresentado o conceito, passa-se à discussão central deste item. A Lei 13.140/2015 "[...] dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública". (BRASIL, 2015c). Considerando que se adota o entendimento de que mediação e conciliação são técnicas distintas de autocomposição e que a lei em estudo não abordou em seu texto a questão da conciliação, versa a lei apenas quanto à mediação, judicial e privada. A Lei 13.140/2015, traz em seu bojo disposições comuns, mas também traz distinções quanto à mediação judicial e a privada. Neste tópico serão elencadas algumas das inovações trazidas.

Neste sentido, a Lei nº. 13.140/2015 define no capítulo I, seção I, às disposições gerais que serão aplicadas tanto à Mediação Judicial, ou seja, àquela que se dá no bojo do processo judicial, quanto à Mediação Extrajudicial.

Em relação à Mediação Judicial, importante mencionar que já vinha recebendo atenção especial de grande parte dos Tribunais, mormente após a edição da Resolução 125, de 2010, do CNJ. Contudo, a Lei certamente confere peso diferente ao instituto, sendo inegável a importância histórica do marco regulatório.

Após anos de espera da chamada regulação normativa do instituto da Mediação, a Lei finalmente é aprovada e sancionada, chegando praticamente junto com o Novo Código de Processo Civil, também já sancionado e em período de *vacatio legis*, e que contempla 18 artigos sobre os temas da Mediação e Conciliação.

Assim, 2015 revela-se como um ano histórico em que a Mediação ganha nova dimensão, embasada em leis importantes. Por outro lado, não se pode deixar de mencionar a existência de fartas discussões jurídicas, questionando possíveis matérias coincidentes e colidentes entre as duas leis, na medida em que ambas regulamentam a Mediação Judicial.

Vale destacar que o legislador foi preciso ao enfatizar a mediação extrajudicial, conferindo-lhe destaque e fazendo a opção de deixar seu procedimento aberto, sem qualquer tipo de engessamento, considerando que, nesses casos, caberá ao próprio mediador desenhar o formato de resolução de controvérsia, respeitando a natureza e as peculiaridades do conflito tratado.

A Lei nº. 13.140/2015 trata dos mediadores, com aspectos pontuais relativos à escola, à função, à atuação, aos direitos e deveres, bem como aos requisitos e limites do exercício da atividade. O parágrafo 1º, do artigo 4º, da Lei nº. 13.140/2015, estabelece que o mediador conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito. O legislador, deu um enfoque a principal função do mediador, que é justamente o restabelecimento da comunicação entre as partes. A Mediação exitosa não somente é aquela em que se chega a um entendimento, mas a que torna possível o diálogo entre as pessoas que estavam em conflito, o que permite não só as condições para a resolução da controvérsia objeto da Mediação, mas também retira da mesa redonda e das salas de audiência outros desentendimentos que coexistam ou que viriam a existir.

Outro ponto relevante trazido pela Lei, dispõe acerca dos procedimentos adotados, na seção III do capítulo II. Verifica-se que o legislador foi cuidadoso ao não estabelecer regras limitadoras a serem observadas durante as Mediações Extrajudiciais ou Judiciais, restringindo-se a pouquíssimos procedimentos prévios e ao final da Mediação. Assim, poderá o mediador ficar livre para desenhar o melhor formato para cada caso, considerando o tempo necessário para e entre as reuniões, a realização ou não das sessões privadas, a necessidade ou não de suporte técnico especializado, ou outros fatores que possam ajudar no restabelecimento da comunicação das partes e também no desenvolvimento e identificação de soluções para a controvérsia. O novo CPC, aliás, trata do tema ao reafirmar que a Mediação será regida conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais.

Outro aspecto relevante trazido na Lei, é o de que tanto as Mediações Judiciais quanto as Extrajudiciais poderão ser realizadas pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, conforme estipula o artigo 46 da Lei.

Por fim, verifica-se ainda que como forma de estimular e comprometer as pessoas com a tentativa de solução consensual de eventuais conflitos futuros, foram incluídos na Lei de Mediação, dispositivos que possibilitam às partes o estabelecimento de cláusula compromissória de Mediação.

A inclusão dessa possibilidade, no entanto, foi feita de maneira respeitosa a um dos princípios mais caros à Mediação, qual seja: a autonomia da vontade. Conforme bem definido nos parágrafos 1º. e 2º. da Lei, se houver previsão contratual de Mediação as partes são obrigadas a permanecer em procedimento de Mediação.

Diante disto, vemos que a Lei nº. 13.140/2015 não é apenas o marco regulatório da Mediação do Brasil, mas o ponto de partida de um novo e profícuo caminho para a sociedade buscar não a resolução a qualquer custo de seus conflitos, mas sim a forma mais adequada para solucioná-los.

Espera-se que, com a vigência da Lei, mais pessoas tenham conhecimento sobre a possibilidade de resolução dos seus conflitos por meios extrajudiciais, notadamente os consensuais, devolvendo-se ao Judiciário a função de atividade substitutiva, ou seja, de última alternativa.

Sendo assim, o advento da Lei de Mediação criou um arcabouço jurídico que não só possibilita, mas fomenta a resolução de conflitos pelas próprias partes, auxiliadas por terceiro capacitado e imparcial, sendo um importante instrumento para a pacificação social.

#### **4 A RESOLUÇÃO 125/2010 DO CNJ, COMO MARCO DIFUSOR DA POLÍTICA DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSE**

A Resolução nº. 125 do CNJ, decorreu da necessidade de estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento de práticas de tratamento dos conflitos de interesses para solução por meios adequados à sua natureza e peculiaridade, instituindo a Política Judiciária Nacional. Coube a esse documento a criação dos Centros Judiciários de Mediação e Conciliação – CEJUSC, definir as orientações para capacitação dos mediadores e conciliadores, e criação do cadastro nacional de mediadores e conciliadores.

Os principais objetivos do documento são: disseminar a cultura da pacificação social, primando pela qualidade dos serviços auto compositivos prestados (art. 2º); incentivar os tribunais a se organizarem e planejarem programas amplos de autocomposição (art. 4º); e, reafirmar a função de agente apoiador da implantação de políticas públicas do CNJ (art. 3º). (BRASIL, 2010).

O CNJ faz a defesa do direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa, e em tempo razoável de duração, com os meios que garantam a tramitação célere dos processos judiciais, conforme o inciso LXXVIII, da Carta Maior. O Conselho Nacional de Justiça pretende através da Resolução nº 125 incentivar a conciliação e a mediação partindo da premissa de que sendo o Poder Judiciário o órgão competente para estabelecer as a política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses resolvidos no seu âmbito – seja por meios heterocompositivos, seja por meios autocompositivos (BRASIL, 2010).

Em relação a este trabalho destacamos a previsão na Resolução nº 125/2010, do comprometimento das universidades e instituições de ensino na “criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da solução pacífica dos conflitos” (artigos 5º e 6º, inciso V). Ademais, esse normativo dispõe sobre a formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores, como parte das ações da Política Judiciária Nacional para disseminação da cultura de pacificação social através da prestação de serviço de qualidade, encontrando respaldo doutrinário, como afirma Watanabe (2017, p. 2017).

A crise de eficiência do Poder Judiciário levou o CNJ a instituir no ano de 2010, por meio da Resolução nº 125, a política judiciária de tratamento adequado dos conflitos, com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios em detrimento da heterocomposição, buscando a pacificação social com ênfase na conciliação e na mediação.

Aquino (2016, p. 133) esclarece que a “Resolução n.º 125/2010 não trata de uma política pública propriamente dita, mas de uma política judiciária”, porque não propõe uma avaliação sistemática, mediante resultados obtidos e a análise dos impactos da política pública sobre os atores a que se direciona, preocupando-se com a implementação, somente, dos métodos adequados de solução de conflitos visando à desjudicialização. O conceito de política pública conjuga várias etapas: a identificação do problema; o estabelecimento da agenda governamental; a formulação de alternativas de política; a adoção da política; e a implementação e a avaliação da política. (AQUINO, 2016, p. 134).

Portanto, a Resolução n.º 125, do CNJ, é na verdade uma política judiciária, haja vista que procura ordenar e corrigir o funcionamento dos seus órgãos, adotando medidas que atinjam a eficiência necessária. (AQUINO, 2016, p. 134). Política judiciária não se confunde com o conceito de administração da justiça, que é complementar e viabiliza a aplicação prática dos objetivos da política judiciária. (AQUINO, 2016, p. 135).

O instrumento primordial da jurisdição para resolução de conflitos - o processo - passou a ter a concorrência de “equivalentes jurisdicionais” que são meios pelos quais se pode atingir a composição da lide por atuação dos próprios litigantes ou pela atuação de um particular. (TARTUCE, 2018, p. 175). As siglas ADR (*Alternative Dispute Resolution*), MESAC (Métodos Extrajudiciais de Solução de Conflitos), RAC (Resolução Alternativa de Disputas) e MASAC (Métodos Adequados de Solução de Conflitos), servem para identificar a resolução alternativa de disputas fora do Poder Judiciário por meio da negociação, da mediação e da arbitragem. (BACELLAR, 2016 p. 79).

Os equivalentes jurisdicionais existem em várias partes do mundo. O antropólogo Norbert Rouland (2003 p. 13), afirma que o magistrado de um modo geral está cada vez mais sofrendo a concorrência de outras instituições de solução de conflitos ou é substituído por elas. Vindas dos Estados Unidos (onde trazem o rótulo de “justiça informal”), estão se desenvolvendo na França. Rouland (2003) afirma ainda, que nos Estados Unidos, graças a essas práticas, somente 5% a 10% das pendências chegam aos tribunais.

Na implementação da política judiciária, o CNJ optou por incentivar a utilização dos equivalentes jurisdicionais. Conforme a Resolução n.º 125, do CNJ, os órgãos de execução da política no âmbito dos Tribunais de Justiça (Justiça Estadual) e dos Tribunais Federais (Justiça Federal), são: i) o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Núcleos), responsável pelo desenvolvimento da política pública de tratamento adequado de conflitos no âmbito da unidade da federação; e ii) o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, responsável pela realização ou gestão das sessões e audiências de

conciliação e mediação, que ficam a cargo de conciliadores e mediadores. Assim, na implantação da Política Judiciária tem-se no plano estratégico o CNJ, no plano tático o NUPEMEC e no plano operacional o CEJUSC.

Na Justiça Estadual, o centro chama-se CEJUSC e na Justiça Federal chama-se CEJUSCON. O Centro deverá abranger três setores: i) setor de solução de conflitos pré-processual; ii) setor de solução de conflitos processual; e iii) setor de cidadania. Como parte da política judiciária de tratamento adequado dos conflitos, é vedado atuar no CEJUSC/CEJUSCON mediadores e conciliadores que não foram capacitados com frequência e aproveitamento em curso de capacitação, com diretriz curricular estabelecida pelo CNJ com estágio supervisionado.

A Resolução n.º 125, do CNJ, de 2010, a Lei n.º 13.105/2015 (Código de Processo Civil), a Lei n.º 13.140/2015 (Lei da Mediação) e a Lei n.º 13.129, de 26 de maio de 2015 (modifica a Lei n.º 9.307, de 23 de setembro de 1996, para ampliar o âmbito de aplicação da arbitragem), compõem um conjunto de normas que concretizam o novo conceito do acesso à justiça.

Segundo Watanabe (2017, p. 14), o conceito de acesso à justiça deixou de significar apenas acesso aos órgãos do Poder Judiciário para passar a ser acesso à ordem jurídica justa no sentido de que os cidadãos têm o direito de ser ouvidos e atendidos não somente em situações de controvérsias com outrem, como também em problemas jurídicos que impeçam o pleno exercício da cidadania, ou seja, contemplam os interesses dos cidadãos no campo judicial e no extrajudicial também.

O novo conceito de acesso à justiça proposto por Watanabe (2017) implica dizer que o Poder Judiciário não deve oferecer um único modo de solucionar os conflitos aos cidadãos - a solução adjudicada pela sentença - mas sim todos os métodos para a solução das controvérsias, especialmente os métodos consensuais, ou seja, a mediação e conciliação. Desta forma, a conciliação e a mediação passaram a integrar o rol de métodos adequados para solucionar os conflitos de interesse, cumprindo ao Judiciário o papel de protagonista na implantação da cultura da solução de conflitos pela via autocompositiva (ABREU, 2017, p. 28).

A Lei n.º 13.105/2015 (Código de Processo Civil) trouxe a obrigatoriedade da audiência de autocomposição para os conflitos cíveis em geral, cabendo ao magistrado, se não for o caso de improcedência liminar do pedido, designar a audiência de mediação ou conciliação, conforme a natureza do conflito (CPC, art. 334). A escolha entre a mediação ou a conciliação implica em uma análise da demanda por parte do magistrado a fim de identificar

se as partes possuem algum vínculo entre elas anterior ao conflito. Se sim, será designada a mediação, do contrário, designa-se a conciliação. A conciliação é indicada, portanto, para um conflito eventual em que as partes não tenham qualquer vínculo anterior ao conflito, como, por exemplo, em um acidente de trânsito.

Nos conflitos considerados permanentes, ou seja, aqueles conflitos nos quais mesmo após a resolução da lide processual, as partes envolvidas continuaram com a necessidade de manter contato em razão do vínculo preexistente ao conflito, é indicada a mediação.

O conciliador poderá sugerir opções para a resolução da lide, o que não acontece na mediação, na qual as opções de resolução da lide são descobertas pelas próprias partes, o mediador apenas auxilia nessa descoberta. Os equivalentes jurisdicionais são abordados com mais profundidade no capítulo seguinte que trata no Tribunal Multiportas.

#### **4.1 Os NUPEMEC's e os CEJUSC's e o exercício da cidadania**

O Conselho Nacional de Justiça - CNJ, órgão essencial na concretização da Reforma do Judiciário, tem por premissa fundamental o aperfeiçoamento do acesso à Justiça, notadamente com o escopo de cultivar um Poder Judiciário estruturado, que ultimasse a ascensão das demandas que entravam o sistema de justiça, e assim proporcionar o acesso satisfatório do cidadão à Justiça, pautado na cultura da pacificação social. Diante à necessidade de erigir uma política a fim de modificar a cultura da litigiosidade, em agosto de 2006, fora instituído o “Movimento pela Conciliação”, com o intuito de promover ações de fomento à autocomposição dos conflitos mediante a construção de acordos e à pacificação social. Na abertura de lançamento do projeto, e sob o slogan: “Conciliar é Legal”, a Presidente do STF e do CNJ na ocasião, a então Ministra Ellen Gracie (2006), pronunciou:

A conciliação é caminho para a construção de uma convivência mais pacífica. O entendimento entre as partes é sempre a melhor forma para que a Justiça prevaleça. O objetivo é uma sociedade capaz de enfrentar suas controvérsias de modo menos litigiosos, valendo-se da conciliação, orientada por pessoas qualificadas, para diminuir o tempo na busca da solução de conflitos e reduzir o número de processos, contribuindo, assim, para o alcance da paz social. (informação verbal)<sup>1</sup>

Legitimando os aspectos positivos da conciliação, em 3 de dezembro de 2007, fora lançado o projeto “Semana Nacional de Conciliação”, pela também Presidente do STF e do CNJ, a Ministra Ellen Gracie, almejando a redução dos litígios no Poder Judiciário, e na

---

<sup>1</sup> Pronunciamento da Presidente do STF e CNJ, Ministra Ellen Grace, no lançamento do Projeto Movimento pela Conciliação, em agosto de 2006.

oportunidade asseverou que: [...] “O grande ganho da conciliação é a mudança de mentalidade, com a adoção de uma forma nova de se fazer justiça.” (informação verbal)<sup>2</sup>

A partir de então, para alcançar os objetivos para qual foi criado, o Conselho passou a fazer estudos de ações para resolver esta problemática que assola o Poder Judiciário, devido à conjuntura que a justiça brasileira se encontra, assinalada por uma elevada litigiosidade, e consequentemente morosidade, passando cada vez mais instigar a utilização de métodos adequados de resolução de conflito.

Sob essa premissa, o CNJ a partir do ano de 2006, passou a realizar todos os anos, a Semana Nacional de Conciliação, a fim de estimular na sociedade, a cultura do acordo, atendendo de modo satisfatório o seu propósito, uma vez que, há uma quantidade significativa de acordos efetuados, conforme pode ser observado no relatório estatístico do ano-base de 2016:

A necessidade latente de busca de solução para a cultura da litigiosidade, resultou na adoção de uma Política Judiciária Nacional para a conciliação, demonstrando que esta pauta, patrocinada pela credibilidade do Poder Judiciário, alteraria de modo significativo o modelo jurídico no País, convertendo os Tribunais em cenários de harmonia e pacificação. Nessa orientação, a Ministra do Superior Tribunal de Justiça, Nancy Andrighi (2012), aduz que:

Ao mesmo tempo, o único caminho posto pela Constituição Federal à disposição dos cidadãos, para resolver os seus problemas e desentendimentos, tem leito adequado no Poder Judiciário, isto porque não se pode conceber a paz social sem a paz jurídica.

Incumbe também falar a respeito da primeira Lei de Mediação Pátria, denominada de Marco Legal da Mediação, Lei n° 13.140 de 26 de junho de 2015, que delibera sobre a Mediação de disputa entre particulares, bem como sobre a autocomposição na esfera da administração pública, que antes da sua codificação era tratada pontualmente em Leis esparsas. Passando a tratar sobre a legislação instituidora peculiar dos Meios Adequados de Solução de Conflitos, a Resolução 125/2010, que aborda acerca da implantação da Política Nacional do Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no Poder Judiciário Nacional, compete relatar que inicia dispendo em seu art. 1º sobre a importância da missão dos órgãos judiciários oferecerem novos contornos de pacificação das querelas por meio da mediação e da conciliação.

---

<sup>2</sup> Pronunciamento da Presidente do STF e CNJ, Ministra Ellen Grace, no lançamento do Projeto Semana Nacional de Conciliação, em 3 dezembro de 2007.

Tratando sobre o tema, a Ministra do Superior Tribunal de Justiça, Nancy Andrighi (2012), aludiu que:

Este quadro fático tem estimulado alguns membros do Poder Judiciário brasileiro a incentivar a adoção de formas alternativas de solução de conflitos, especialmente a mediação, como um novo modelo de diluição desses conflitos que se põem a desate.<sup>3</sup> A nova perspectiva de atuação retoma para instrumento antigo: o da autocomposição dos litígios. Evidentemente que esse modelo reaparece totalmente repaginado, ante a compreensão da importância do desenvolvimento de técnicas capazes de proporcionar à sociedade a gestão dos seus próprios conflitos, atitude que previne a violência e ratifica o Poder Estatal. A utilização da autocomposição permite entender que ao seu desenvolvimento precisa ser acrescida a compreensão de que a solução pacífica é sempre preferível, deixando por derradeiro e em último lugar a busca do aparato Judiciário.

De agora em diante, ressalte-se que o princípio do Acesso à Justiça, passou a ter arrimo nos princípios da Eficiência e do Controle, fundamentado na propagação da cultura da paz, porquanto, destaca-se que a política estabelecida, definirá o modo como se situar, difundir e aprimorar as técnicas de soluções pacíficas nos Tribunais de Justiça de cada Estado, avaliando a relação entre o custo-benefício e efetividade.

Já em seu artigo 2º e seus respectivos incisos, abordam os pré-requisitos para a implementação qualificada da referida política, advertindo para a observância da: I – as centralizações das estruturas judiciárias; II - adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores; e III - acompanhamento estatístico específico. No seu artigo 3º, faz referência ao auxílio que os Tribunais receberão do CNJ nas tarefas de implementação e conservação dessa Política, atitude admirável do Conselho Nacional de Justiça, pois demonstra o real compromisso com essa nova doutrina.

Nesse prelúdio, são de responsabilidade dos Tribunais à efetivação da política, por meio da criação dos Núcleos Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC; dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania — CEJUSC'S; a formação e atualização de mediadores e conciliadores, e por fim a formação de um banco de dados com informações sobre os serviços realizados pelos Centros, conforme o Capítulo III da referida Resolução.

Ricardo Goretti (2016, p. 192) descreve que:

A Resolução nº 125/2010 concorre para a implementação do modelo norte-americano de *Tribunais Multiportas*: sistema pelo qual o Estado coloca à disposição da sociedade alternativas variadas de se buscar a solução mais adequada de controvérsias, especialmente os meios consensuais de pacificação, não se restringindo à oferta ao processo clássico de decisão imposta pela sentença judicial. Cada uma das opções (mediação, conciliação, orientação, a própria ação judicial contenciosa, etc.), representa uma 'porta', a ser utilizada de acordo com a conveniência do interessado na perspectiva de se ter a maneira mais apropriada de administração e resolução do conflito.

Em vista disso, os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos –NUPEMEC’S, deverão ser criados no prazo de 30 (trinta) dias pelos Tribunais (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16), e a partir de então proporcionar novos métodos resolutivos de conflitos, coadunando-se à teoria do Tribunal Múltiplas Portas, ao disponibilizar tratamento aos conflitos tanto judicializado, quanto não judicializado, a fim de que a sociedade tenha uma multiplicidade de recursos pacificadores. Dessume-se que, assim como o CNJ, o NUPEMEC é um instrumento político de gestão, contudo no âmbito dos Tribunais, uma vez que sua competência é restrita ao plano estadual, ao mesmo tempo que o CNJ detém envergadura nacional. Deste modo, os Núcleos são encarregados por múltiplas atribuições, que se encontram listadas no artigo 7º, as quais visam direcionar as atividades a serem executadas pelos magistrados gestores do órgão.

Assim sendo, vale citar Pereira (2014, p.33), que constata:

Os Núcleos são os órgãos pensadores da organização das políticas públicas de eliminação de conflitos, cabendo-lhes a instalação dos Centros, reconhecimento dos cursos de capacitação, treinamento e atualização de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores, a realização de convênios com entes públicos e privados para fomentar os métodos adequados de solução de conflitos e a articulação das políticas públicas de solução de conflitos com os grandes litigantes em parceria com o Conselho Nacional de Justiça.

Consubstancia-se assim, indiscutivelmente o caráter administrativo-político dos Núcleos, considerando-se que ao instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos, passe-se a estimular e oferecer a formação específica no âmbito de capacitação, treinamento e atualização de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores, além de firmar parcerias e convênios com entes públicos e privados, no fito da disseminação da política de pacificação e de promoção de novas modalidades resolutivas de conflitos.

Já os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, são entidades do Poder Judiciário encarregadas na operacionalização da Política Nacional de Tratamento Adequado aos Conflitos de Interesses, já que são nesses departamentos onde as políticas implementam-se, a exemplo das audiências de conciliação e sessões de mediação, assim como a orientação aos cidadãos, conforme o artigo 8º, senão vejamos:

Art. 8º Para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais 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 (CONSELHO NACIONAL DE JUSTICA, 2018).

Para que os interessados possam dirimir determinada controvérsia, devem se dirigir até os CEJUSC'S ou então entrar em contato por meio de contato telefônico ou por meio página no sítio da internet (TJ/MA), e solicitar o agendamento de uma audiência ou sessão de conciliação e mediação, devendo informar na ocasião, seus dados, assim como do demandado (telefone, endereço, email, RG, CPF), fazendo um breve relato dos motivos pelos quais pretende utilizar o respectivo método.

Em posse das informações, um servidor analisará o caso, e conforme a situação designará a audiência de conciliação ou sessão de mediação, enviando um convite de participação para o demandado, que poderá comparecer ou não à audiência/sessão de conciliação e mediação sem nenhum prejuízo.

Insta destacar igualmente, que em caso de comparecimento do demandado, que as informações prestadas na audiência e/ou sessão, não poderão constituir elemento de prova em eventual judicialização da controvérsia, não podendo igualmente o conciliador/mediador ser arrolado como informante, nem tampouco testemunha. Se por ventura for realizado um acordo, será redigida uma ata com todos os detalhes dos termos entabulados, sendo em seguida encaminhada para o Juiz Coordenador do CEJUSC para a homologação de tal acordo, valendo lembrar que a mesma constitui um título executivo extrajudicial, portanto, executável em caso de descumprimento de algum de seus termos.

Já no que diz respeito ao setor processual, as audiências e/ou sessões de conciliação e mediação são oriundas de processos preexistentes, que devido a solicitações do Juiz da Vara ou Juizado, bem como da parte o qual processo pertence, são encaminhados para a tentativa de formulação de acordo, que pode suceder em qualquer fase processual, inclusive nas fases de execução e recursal, mas desde que exista interesse das partes, e se admissível no ordenamento jurídico pátrio.

Por fim, o departamento de Cidadania desempenha-se atendimento ao público, prestando esclarecimentos acerca do conflito, sobre a política, a respeito das metodologias e condutas da política para o devido direcionamento as instituições adequadas para versar e abordar sobre a controvérsia, e por conseguinte, resolver o conflito.

Vale informar que, o departamento de Cidadania, deixou de existir a partir do ano de 2013, quando da revogação pela Emenda nº 1, de 31.01.13. É de se observar, portanto, que o formato da política de pacificação, apresentada na Resolução nº 125/2010, exprime um panorama arrojado, renovador, transformador e contemporâneo, pois ao introduzir a política do Tribunal Multiportas (*Multi-door Courthouse*) no ordenamento jurídico brasileiro, permite que eventuais futuros litigantes disponham de amplo acesso à Justiça do modo que mais os

aprovem, seja por meio da judicialização, seja pela mediação/conciliação, seja até por meio de acordo intrapartes sem sequer movimentar a máquina judiciária.

Os benefícios desta política são incontestáveis, pois seu arcabouço política-instrumental são marcados por peculiaridades simbólicas para o sistema justiça, vez que monetiza novos costumes educativo-instrucionais na sociedade, imperiosos para o aprimoramento contínuo na conduta dos indivíduos perante os conflitos, o que se coaduna plenamente com a dinamicidade das sociedades contemporâneas, sendo um importante passo para desconstrução da “sociedade órfã do seu poder de tutela”. (GORETTI, 2016, p. 49).

Como modo a facilitar a propagação das suas diretrizes, assim como no afã de certificar resultados, fomentar boas práticas, e considerando que a internet é um canal facilitador de informações, instituiu-se o portal da Conciliação, conforme redação dada pela Emenda 01/2013 da Resolução nº 125/2010-CNJ ao art. 15, que além dos objetivos supramencionados, almeja igualmente:

[...] 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; III - relatório gerencial do programa, por tribunal, detalhado por unidade judicial e por Centro, com base nas informações referidas no art. 13. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16) 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. (BRASIL, 2010).

No que diz respeito às atribuições do Conciliador e Mediador, o anexo III da resolução nº 125/2010 do CNJ, assenta os fundamentos e prerrogativas basilares dos comportamentos dos referidos profissionais como agente multiplicador de promoção da política pública, almejando a compreensão dos moderadores do conflito da sua importância na construção de um possível acordo, que são formador pelos princípios e garantias transcritos abaixo, *ipsi literis*:

Art. 1º - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação; I - Confidencialidade - dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese; II - Decisão informada - dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido; III - Competência - dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada; IV - Imparcialidade - dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não

interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente; V - Independência e autonomia - dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável; VI - Respeito à ordem pública e às leis vigentes - dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes. (BRASIL, 2010).

Dos princípios informadores citados acima, merece destaque o empoderamento e a validação pelos motivos abaixo, vejamos:

VII - Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição; VIII - Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como seres humanos merecedores de atenção e respeito. Das regras que regem o procedimento de conciliação/mediação Art. 2º As regras que regem o procedimento da conciliação/mediação são normas de conduta a serem observadas pelos conciliadores/mediadores para o bom desenvolvimento daquele, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas à sua pacificação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, sendo elas: I - Informação - dever de esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos referidos no Capítulo I, as regras de conduta e as etapas do processo; II - Autonomia da vontade - dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e de interrompê-lo a qualquer momento; III - Ausência de obrigação de resultado - dever de não forçar um acordo e de não tomar decisões pelos envolvidos, podendo, quando muito, no caso da conciliação, criar opções, que podem ou não ser acolhidas por eles; IV - Desvinculação da profissão de origem - dever de esclarecer aos envolvidos que atuam desvinculados de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de todos; V - Compreensão quanto à conciliação e à mediação - Dever de assegurar que os envolvidos, ao chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser executáveis, gerando o comprometimento com seu cumprimento. (BRASIL, 2010).

Ao mesmo tempo, o referido anexo também trata “das responsabilidades e sanções do conciliador/mediador”, nos arts. 3º ao 8º, pautado nos princípios supracitados, assim como, de modo implícito nos princípios próprios da administração pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência), além da própria ética e moral, proporcionando deste modo, a dedicação dos colaboradores no êxito da política introduzida pela Resolução nº 125/2010, conforme podemos notar abaixo:

Art. 3º Apenas poderão exercer suas funções perante o Poder Judiciário conciliadores e mediadores devidamente capacitados e cadastrados pelos Tribunais, aos quais competirá regulamentar o processo de inclusão e exclusão no cadastro.; Art. 4º O conciliador/mediador deve exercer sua função com lisura, respeitar os princípios e regras deste Código, assinar, para tanto, no início do exercício, termo de compromisso e submeter-se às orientações do Juiz Coordenador da unidade a que esteja vinculado.; Parágrafo único. O mediador/conciliador deve, preferencialmente no início da sessão inicial de mediação/conciliação, proporcionar ambiente adequado para que advogados atendam o disposto no art. 48, § 5º, do Novo Código

de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16); Art. 5º Aplicam-se aos conciliadores/mediadores os motivos de impedimento e suspeição dos juízes, devendo, quando constatados, serem informados aos envolvidos, com a interrupção da sessão e a substituição daqueles. ;Art. 6º No caso de impossibilidade temporária do exercício da função, o conciliador ou mediador deverá informar com antecedência ao responsável para que seja providenciada sua substituição.; Art. 7º O conciliador ou mediador fica absolutamente impedido de prestar serviços profissionais, de qualquer natureza, aos envolvidos em processo de conciliação/mediação sob sua condução.; Art. 8º O descumprimento dos princípios e regras estabelecidos neste Código, bem como a condenação definitiva em processo criminal, resultará na exclusão do conciliador/mediador do respectivo cadastro e no impedimento para atuar nesta função em qualquer outro órgão do Poder Judiciário nacional.; Parágrafo único - Qualquer pessoa que venha a ter conhecimento de conduta inadequada por parte do conciliador/mediador poderá representar ao Juiz Coordenador a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis. (BRASIL, 2010).

Dentre os aspectos mais relevantes tratados pela Resolução 125/2010, destaca-se:

- (I) A atualização do conceito de acesso à justiça, não como mero acesso aos órgãos judiciários e aos processos contenciosos, e sim como acesso à ordem jurídica justa;
- (II) O Direito de todos os jurisdicionados à solução dos conflitos de interesses pelos meios mais adequados a sua natureza e peculiaridade, inclusive com a utilização dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação;
- (III) A obrigatoriedade de oferecimento de serviços de orientação e informação e de mecanismos alternativos de resolução de controvérsias, além da solução adjudicada por meio de sentença;
- (IV) A preocupação pela boa qualidade desses serviços de resolução de conflitos, com a adequada capacitação, treinamento e aperfeiçoamento permanente dos mediadores e conciliadores;
- (V) A disseminação da cultura de pacificação, com apoio do CNJ aos tribunais na organização dos serviços de tratamento adequado dos conflitos, e com a busca da cooperação dos órgãos públicos e das instituições públicas e privadas da área de ensino, com vistas à criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da solução pacífica dos conflitos de interesses (WATANABE, 2011).

Desta forma, a política introduz objetivos valorosos, e do mesmo modo alcançáveis para a estruturação de uma sociedade independente, pacífica e educada para encarar de modo inovador o conflito em unidade com um judiciário mais produtivo, ativo e honrado. Em resposta ao movimento da mediação, introduzido por meio da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos, disposta na Resolução nº 125/2010, assim como ante a ausência normativa de legislação federal, incentivou o legislador a suprir essa lacuna por meio do novo Código de Processo Civil, passando também a dispor em seu texto normativo a sistematização dos procedimentos da mediação.

Destaca-se a seguir alguns artigos do novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15) que demonstram como a mediação e conciliação estão disciplinadas ao longo do Código, evidenciando a importância do fomento aos métodos consensuais inicialmente introduzidos pela Resolução nº 125/2010, que pode ser notado com o mandamento da expressão “deverão ser estimulados”, observemos:

## Capítulo I

### Das Normas Fundamentais do Processo Civil

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. (BRASIL, 2015b)

Conforme o novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15), a criação dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos, fica sobre o encargo dos Tribunais, ficando responsável igualmente pela composição e organização, respeitando as diretrizes do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

## Seção V

### Dos Conciliadores e Mediadores Judiciais

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

§ 1º A composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.

[...]. (BRASIL, 2015b).

No intuito de fortalecer mais ainda a política dos métodos adequados de resolução de conflitos, o Novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15), também dispôs sobre a instituição de câmaras de mediação e conciliação na esfera administrativa, o que confirma o artigo 174, *ipsis literis*:

Art. 174. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios criarão câmaras de mediação e conciliação, com atribuições relacionadas à solução consensual de conflitos no âmbito administrativo, tais como:

I – dirimir conflitos envolvendo órgãos e entidades da administração pública;

II – avaliar a admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de conciliação, no âmbito da administração pública;

III – promover, quando couber, a celebração de termo de ajustamento de conduta.

(BRASIL, 2015b)

Reforçando a necessidade de propagação desta nova modalidade de resolução de demanda consensual, o legislador também introduziu ao novo CPC, princípios informadores da conciliação e mediação já dispostos no art. 1º, do Anexo III, da Resolução nº 125/2010 do CNJ, acrescentando ainda novos princípios importantes para a atuação desta nova sistemática de solução de controvérsias, que segundo o art. 166 do novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15), são os seguintes:

Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

§ 1º A confidencialidade estende-se a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes.

§ 2º Em razão do dever de sigilo, inerente às suas funções, o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação.

§ 3º Admite-se a aplicação de técnicas negociais, com o objetivo de proporcionar ambiente favorável à autocomposição.

§ 4º A mediação e a conciliação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais. (BRASIL, 2015b)

Ademais, trouxe inovação expressiva no que diz respeito à possibilidade de realização de audiência e/ou sessão de conciliação e mediação tanto remunerada quanto voluntária, inclusive podendo ser realizada nas instalações dos fóruns, escritórios e câmaras privadas, mas desde que os conciliadores e mediadores possuam capacitação mínima realizada pelas Escolas Judiciais e da Magistratura (Enunciado nº 58 ENFAM), bem como, esteja devidamente cadastrado nos NUPEMC'S, seja ele estadual ou regional, equiparando-se, portanto, a auxiliar da justiça.

Art. 167. Os conciliadores, os mediadores e as câmaras privadas de conciliação e mediação serão inscritos em cadastro nacional e em cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal, que manterá registro de profissionais habilitados, com indicação de sua área profissional.

§ 1º Preenchendo o requisito da capacitação mínima, por meio de curso realizado por entidade credenciada, conforme parâmetro curricular definido pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça, o conciliador ou o mediador, com o respectivo certificado, poderá requerer sua inscrição no cadastro nacional e no cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal.

[...]

Art. 169. Ressalvada a hipótese do art. 167, § 6º, o conciliador e o mediador receberão pelo seu trabalho remuneração prevista em tabela fixada pelo tribunal, conforme parâmetros estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça.

§ 1º A mediação e a conciliação podem ser realizadas como trabalho voluntário, observada a legislação pertinente e a regulamentação do tribunal.

§ 2º Os tribunais determinarão o percentual de audiências não remuneradas que deverão ser suportadas pelas câmaras privadas de conciliação e mediação, com o fim de atender aos processos em que deferida gratuidade da justiça, como contrapartida de seu credenciamento. (BRASIL, 2015b)

Destaque-se, outrossim, a possibilidade de exclusão do mediador/conciliador, quando descumprir os princípios e regras firmados neste código e no Código de Ética da Resolução nº 125/2010, procedendo de forma comprometedora, bem como, quando se enquadrar nas situações de suspeição ou impedimento, e as não declare, a fim de ser substituído por outro conciliador ou mediador.

Art. 173. Será excluído do cadastro de conciliadores e mediadores aquele que:

I – agir com dolo ou culpa na condução da conciliação ou da mediação sob sua responsabilidade ou violar qualquer dos deveres decorrentes do art. 166, §§ 1º e 2º;  
II – atuar em procedimento de mediação ou conciliação, apesar de impedido ou suspeito.

§ 1º Os casos previstos neste artigo serão apurados em processo administrativo.

§ 2º O juiz do processo ou o juiz coordenador do centro de conciliação e mediação, se houver, verificando atuação inadequada do mediador ou conciliador, poderá afastá-lo de suas atividades por até 180 (cento e oitenta) dias, por decisão fundamentada, informando o fato imediatamente ao tribunal para instauração do respectivo processo administrativo. (BRASIL, 2015b)

Para que o conciliador e/ou mediador seja excluído do cadastro de conciliadores e mediadores, devesse ser submetido a processo administrativo, com a garantia do devido processo legal, do contraditório e ampla defesa, não ocorrendo automaticamente. Segundo Nelson Nery Junior, o artigo supra, demonstra que ainda que as demandas sejam resignadas as técnicas da conciliação/mediação, “[...] o juiz continua sendo o diretor do processo e tem poder de fiscalização dos atos da pessoa encarregada da possível composição amigável (NERY JUNIOR, 2015, p.703).

Isto posto, observa-se que o novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15), patrocina a conciliação e/ou mediação, por meio de métodos específicos, fomentado a emprego dos referidos institutos, a fim de reverenciar e consolidar os métodos adequados de resolução de conflitos, que Candido Rangel Dinamarco, compendiou do seguinte forma, senão vejamos:

[...](a) a grande abertura que proporciona à efetivação dos meios alternativos de solução de conflitos, consistentes na arbitragem, na conciliação e na mediação (supra, n. 14), (b) a implantação de um sistema colaboracionista, no qual o juiz e as partes são conclamados a dialogar e a cooperar entre si para a busca de soluções com a maior brevidade possível (infra, n. 33), (c) a grande valorização da jurisprudência, que severamente seu art. 927 manda que os juízes e tribunais observem nas hipóteses que indica etc. (infra, n. 20). (DINAMARCO, 2013, p. 39)

## **4.2 O panorama normativo internacional e brasileiro dos meios adequados de solução de conflitos**

Os conflitos são inerentes às relações humanas e estes são partes integrantes aos componentes da vida em sociedade. Dessa forma, as origens dos instrumentos de solução de conflitos perpassam pela possibilidade de dirimir tais conflitos em sociedade, suas raízes estão imbricadas em diferentes culturas, ideias, tendências e valores de cada época. Portanto, os conflitos são comuns, embora as formas de solucioná-los variam de acordo com os valores de cada sociedade no tempo e no espaço. “No tocante à resolução de conflitos, portanto, as normas culturais são aquelas que ditam quais seriam os meios apropriados para se atingir a finalidade de pacificar conflitos, permitindo uma melhor convivência em sociedade”. (ROCHA e SALOMÃO, 2015, p. 103)

Neste sentido, visualiza-se que o conflito é estudado por diferentes campos do conhecimento humano, tais como: o direito, a administração, sociologia, a filosofia, psicologia, antropologia, pois não existe síntese sem antes existir uma tese e uma antítese.

Assim, de acordo com Miguel Reale (apud ROCHA e SALOMÃO, 2015, p. 103): “[...] as chamadas normas culturais – que não necessariamente são normas jurídicas – caracterizam-se por se referirem a valores, ou, mais especificamente, por adequarem meios à realização de fins próprios ao homem (natureza teleológica)”. Entretanto, embora, não se possa precisar o local e o momento do aparecimento da mediação, suas origens, remontam à China antiga. Destaca-se que,

Na cultura oriental, a mediação goza de tradição milenar entre os povos antigos. A mediação integra usos e costumes e a figura do mediador pode ser institucional decorrente de uma hierarquia na organização comunitária, seja como poder delegado, ou natural, seja como expressão de exercício da cidadania, permitindo homenagear as personalidades da sociedade mais afeitas à comunicação humana, onde se instrumentaliza o poder mediador.

Entre os chineses, há uma instância institucional da mediação que constitui uma etapa obrigatória de acesso à justiça, isto acontece desde os primórdios da China Imperial. [...] (SERPA, 2018, p.68)

A utilização de Meios Adequados de Solução de Conflitos em especial o da mediação, vem sendo ampliado gradativamente, sendo que é considerado um instituto antigo e amplamente difundida no oriente, também fez parte de método de condução e de resolução de conflitos de diversas tradições religiosas milenares, como a cristã, a judaica, a islâmica, dentre outras. Tais culturas estão repletas de histórias de mediadores e árbitros. As técnicas de Mediação e Arbitragem são rotineiramente praticadas pelos representantes dessas religiões. Destaca Bianchi, Garcez e Maia (2015 apud ALMEIDA, PELAJO e JONATHAN, 2016, p. 28)

Ao longo da história a influência das religiões monoteístas foi essencial na construção do pensamento no ocidente e no oriente e servem de base para a cultura diversas partes do planeta, são um exemplo claro da utilização desses mecanismos de resolução de conflitos. A religião Cristã, o Islã, e o Judaísmo, são bons exemplos de como já na antiguidade a humanidade já fazia uso por parte dos seus líderes de mecanismos e estruturas análogas a mediação, conciliação e arbitragem.

Para vários povos, essa prática, tornou-se o mecanismo mais comum e utilizado para a solução dos conflitos, em que no Judaísmo vários personagens, a exemplo do Rei Salomão, atuaram como árbitros e mediadores, já colocando em prática o conceito de solução de disputas por meio do envolvimento de uma terceira parte neutra.

Os rabinos atuam até hoje, como legítimos mediadores neutros para questões envolvendo os membros da comunidade judaica, funcionando por vezes, também com árbitros.

No Cristianismo, a tradição do clero na Mediação de disputas em suas comunidades é bastante estabelecida, independentemente, da denominação do Cristianismo,

pastores e padres, frequentemente servem como mediadores ou árbitros de questões de interesse de suas congregações.

No Islamismo, Maomé era considerado um grande mediador. Em 622 d.C., por exemplo, Maomé mediou, em Medina, um acordo entre tribos pagãs, árabes, judeus, cristãos e mulçumanos, o que permitiu a estas diferentes religiões conviver pacificamente na mesma cidade e resultou na primeira constituição escrita: a Constituição de Medina. As mesquitas, além disso, são espaços que tradicionalmente servem como centros de arbitragem e resolução de conflitos entre membros da comunidade. Destaca-se, ainda que:

a resolução informal e consensual de conflitos não se restringiu ao Oriente e também pode ser encontrada em diversas outras culturas, com as de pescadores escandinavos, tribos africanas e em kibutzim israelitas; o elemento comum a todas é o primado da paz e da harmonia em detrimento do conflito, da litigância e da vitória. (TARTUCE, 2016, p. 182)

Ao lançar um olhar, para além das práticas culturais e religiões, destaca-se que as comunidades aborígenes da África, Américas e Oceania também praticavam técnicas milenares de resolução de conflitos, que inspiram vários princípios da Mediação. Na América do Norte, por exemplo, os índios utilizavam os círculos restaurativos, cujo conceito envolvia a solução pacífica dos conflitos e a preservação da coesão social, sempre por meio do envolvimento de uma terceira parte neutra.

Estes mesmos princípios de neutralidade, resolução pacífica e preservação das relações estão presentes dos métodos de resolução de disputas das populações aborígenes da África e da Oceania.

Como nota-se, a mediação, desde tempos remotos, é um mecanismo utilizado como caminho para resolução de conflitos desde as comunidades primitivas, passando pelas modernas e difundida nas contemporâneas.

Nos Estados Unidos, a mediação ressurgiu nos anos setenta do século XX, como um método pré-judicial para minimizar o número de processos no judiciário norte americano, possibilitando uma maior participação dos membros da sociedade na solução de problemas. A partir de então, alguns estudiosos passaram a se ocupar de experiências voltadas à mediação, com adaptações aos ditames modernos.

A prática da mediação em sua versão moderna por meio da Escola de Direito da Universidade de Harvard, deu início ao seu processo teórico, com estrutura e técnicas de comunicação. Dessa forma, Fisher e Patton (apud VASCONCELOS, 2015, p. 171)

[...] foram elaborados conceitos e procedimentos, por exemplo, sobre: 1) 'posição' (atitude polarizada e explícita dos disputantes) e 'interesses' (subjacentes e comuns,

embora contraditórios ou antagônicos, a serem identificados); 2) técnicas de criação de opções para a satisfação dos interesses identificados; 3) a necessidade de observação dos dados de realidade ou padrões técnicos, éticos, jurídicos ou econômicos; 4) a importância de separar o conflito subjetivo (relação interpessoal) do conflito objetivo (questões concretas).

Na América Latina, pode-se observar que a difusão de Meios Adequados de Solução de Conflitos começou a ganhar força a partir dos anos 1990, sofrendo forte influência do modelo norte-americano. A Argentina foi o primeiro país a adotar um Programa Nacional de Mediação, impulsionado pela Fundação Libra e que culminou com o Decreto nº 1.480 de 1992, cujo texto declarou o desenvolvimento do método como tema de interesse nacional.

Em seguida, foram promulgadas as Leis nº 24.573 de 1995 e nº 26.589 de 2010 e o Decreto nº 1.467 de 2011.

Na prática argentina, notadamente na Gran Buenos Aires, o acesso à via judicial está condicionado à tentativa prévia de solução do impasse por meio da Mediação.

Em virtude da qualidade dos resultados obtidos, as faculdades de direito passaram a incorporar institutos como o da Mediação de Conflitos, como disciplina obrigatória dos cursos de graduação, tornando-o uma ferramenta amplamente conhecida entre cidadãos daquele país.

Além da Argentina, alguns países da América Latina tem lançado mão de Meios de Solução de Conflitos, em especial da Mediação, como forma de disseminar o acesso à ordem jurídica justa, merecendo especial menção o Chile e o Peru, em cujos territórios o instituto da Mediação encontra-se em fase de sedimentação.

Em terras brasileiras destacam, Bianchi, Garcez e Maia (2015 apud ALMEIDA, PELAJO e JONATHAN, 2016, p.47), que “[...] a utilização da Mediação já em 1824, [aconteceu] com a Carta Constitucional do Império, decorrente das Ordenações Filipinas, que instituía a atuação conciliatória do Juiz de Paz, prévia aos processos judiciais (artigos 161 e 162)”, a sua atuação era reconhecida como conciliatória semelhante o que faz um mediador.

Com a Proclamação da Independência, mais precisamente na Constituição de 1824, fixou-se verdadeira política pública de solução de conflitos, com a previsão de que nenhum processo seria iniciado caso não se registrasse ou se tentasse a reconciliação das partes como constava de seu art. 161. (WATANABE, 2014, p.36).

As questões políticas, naquele momento, não eram favoráveis para utilização da solução de conflitos como política pública, os liberais utilizavam a mediação, valorizando a figura do juiz de paz.

Assim, Watanabe (2014, p. 36), ressalta: “Proclamada a República, a conciliação, já pouco utilizada, foi inteiramente eliminada de nossa legislação processual, deixando-se de

lado a fixação de uma política pública de valorização do consenso, ensaiada por ocasião do Império”.

Na década de 90, inspirado nos outros países da América Latina, o Brasil com o propósito de solucionar a dificuldade de acesso à justiça, adotou mecanismos adequados, conforme disposto na Constituição Federal em seu artigo 5º, inciso XXXV.

Anos depois, com a reformulação do Código de Processo Civil (1994), o entendimento sobre ideia de mediação continuou, para o que se chamou de audiências de conciliação prévia, com o intuito de dirimir as situações conflituosas. Posteriormente, com o Projeto de Lei nº 4.827/98, funcionou como marco inicial para definir o instituto da mediação e, especialmente, a partir de 2003, ampliou-se o debate sobre a utilização de meios adequados para solução de conflitos. No ano de 2009, com a apresentação do projeto do novo CPC:

pode-se identificar a preocupação do legislador com os institutos da conciliação e da mediação. Ocupa-se, especificamente, da regulamentação da mediação no curso do processo judicial. Isso não exclui, contudo, a mediação prévia ou mesmo a possibilidade de utilização de outros meios de solução de conflitos (MAIA, BIANCHI, GARCEZ, 2015 apud ALMEIDA, PELAJO e JONATHAN, 2016, p. 48)

Com a propositura da Resolução 125/2010 do CNJ, surgiram várias iniciativas para propagar a Mediação pelo país, criaram-se centros de Mediação do Judiciário nos Tribunais Estaduais e, tanto a mediação quanto a conciliação passaram de meios adequados de solução de conflitos para meios adequados de solução de controvérsias. (KOURY, 2016).

As diretrizes criadas para sustentação da Mediação se deu através de princípios informadores para a conciliação e para a mediação que foram resguardados e o Novo CPC (Lei nº 13.105/2015), que os adota de forma subjetiva, portanto considera-se os princípios da independência, neutralidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade e informalidade.

## **5 A POLÍTICA DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSE NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

### **5.1 Quanto ao método utilizado (Estudo de Caso) e ao objeto de estudo**

A presente dissertação pretende analisar como a Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse, vem se desenvolvendo no âmbito do Poder Judiciário maranhense, passado o momento de euforia de transição do modelo anterior presente no Código Civil de 1973, para o novo modelo presente nas legislações que sucederam aquele, e que visa estimular a autocomposição, implementada com o advento da Resolução nº. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça.

Vale destacar, que até a edição no Novo Código de Processo Civil de 2015, esta Resolução era o mais importante instrumento normativo sobre a mediação e a conciliação no País e que com a edição do Novo Código de Processo Civil, o legislador alçou de vez o estímulo aos meios autocompositivos, em especial a mediação e a conciliação.

Para tanto, optou-se metodologicamente para a verificação do desenvolvimento desta Política Pública Judiciária no Estado do Maranhão, pela estratégia do estudo de caso, sendo o objeto de pesquisa o 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos, localizado no Fórum Desembargador Sarney Costa, não por acaso este, o Cejusc foi escolhido para a verificação do desenvolvimento de tal política, dentre os motivos, elencamos a quantidade de demandas remetidas, a sua localização, o fato de ter sido o primeiro Centro de Solução de Conflitos implementado na capital e por ser o local onde o pesquisador desenvolve suas atividades como mediador e conciliador.

O estudo de caso, é apenas uma das muitas maneiras de se fazer pesquisa em ciências sociais, como assinala Yin (2001, p.19); experimentos, levantamentos, pesquisas históricas e análise de informações em arquivos são alguns exemplos de outras maneiras de se realizar pesquisa. Cada estratégia apresenta vantagens e desvantagens próprias, dependendo basicamente de três condições: a) o tipo de questão da pesquisa; b) o controle que o pesquisador possui sobre os eventos comportamentais efetivos; c) o foco em fenômenos históricos, em oposição a fenômenos contemporâneos.

Em geral, os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo "como" e "por que", este modelo de método de pesquisa se aplica quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real.

Pode-se complementar esses estudos de casos "explanatórios" com dois outros tipos: estudos "exploratórios" e "descritivos". Independentemente do tipo de estudo de caso, os pesquisadores devem ter muito cuidado ao projetar e realizar estudos de casos a fim de superar as tradicionais críticas que se faz ao método.

Quanto aos procedimentos técnicos, utilizou-se a visita *in loco*, bem como a aplicação de questionários estruturados e semi-estruturados junto aos jurisdicionados, mediadores, conciliadores e gestores do 1º Centro de Solução de Conflitos, que tal qual, já disposto anteriormente, foi o pioneiro e por acreditar que os procedimentos dispostos nos compêndios normativos que preconizam os intitutos da mediação e conciliação, já se encontram consolidados neste ambiente, além deste Cejusc, trabalhar com todas as modalidades de demandas, tanto as chamadas pré-processuais, onde ainda não existe um "processo", apenas o conflito e as demandas processuais, que já encontram-se judicializadas e possuem a etapa da conciliação, como uma parte integrante do modelo heterocompositivo.

Para a instrumentalização da pesquisa de campo, cuja realização ocorreu entre os meses de janeiro de 2018 a março de 2019, foram utilizados os seguintes procedimentos técnicos, quais sejam: observações simples, diários de bordo, entrevistas estruturadas e semiestruturadas e questionários. Foi realizada visita *in loco* no 1º CEJUSC-FÓRUM, onde o pesquisador teve contato diário com servidores, gestores, colaboradores e jurisdicionados.

Para a coleta de dados utilizou-se a aplicação de questionários estruturados e semi-estruturados (Apêndice A), a todos envolvidos na estruturação, desenvolvimento e usuários dos serviços de mediação e conciliação, utilizou-se o critério de saturação de respostas obtidas, para que fosse observado a finalização da aplicação dos mesmos.

Ao final, utilizou-se dados coletados no site do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, informações obtidas na plataforma digital utilizada nos Cejusc's, intitulada Attende, que nos forneceu dados e subsídios para algumas informações quanto a demanda e "resolutividade", bem como entrevistas realizadas com mediadores, conciliadores e gestores da unidade.

## **5.2 Descrição do local da pesquisa e dinâmica de funcionamento**

O Tribunal de Justiça do Maranhão instituiu pela Resolução n.º 18/2015, o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflito (NUPEMEC), com as atribuições de desenvolver a política judiciária estadual de tratamento adequado dos conflitos de interesse, competindo-lhe também planejar, implementar, manter e aperfeiçoar ações

voltadas ao cumprimento da política judiciária referida; atuar na interlocução com o CNJ, outros Tribunais e com entidades parceiras, públicas e privadas, inclusive universidades e instituições de ensino; instalar CEJUSC's; manter cadastro de conciliadores e mediadores; propor à Escola Superior da Magistratura do Maranhão treinamento e atualização de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores no métodos consensuais de solução de conflitos; promover e incentivar a realização de cursos e de seminários sobre mediação e conciliação e outros métodos adequados de solução de conflitos; propor quando necessário, a celebração de convênios e parcerias com entes públicos e privados; criar e manter banco de dados sobre as atividades de cada CEJUSC; e elaborar o seu regimento interno (ABREU, 2017, p. 126).

O foco da atuação dos CEJUSC's no Maranhão, foi à conciliação, tendo por base a experiência de Pernambuco e Goiás na parceria com instituições de educação superior, notadamente com atuação nos conflitos decorrente das relações de consumo. Os dois primeiros Centros instalados no Maranhão foram o Primeiro CEJUSC instalado no Fórum da Capital e o segundo CEJUSC no centro da cidade de São Luís/MA, sendo o primeiro Centro com foco para atuação nos conflitos judiciais e o segundo Centro com o foco na mediação de acordos pré-processuais. (ABREU, 2017, p.29).

Conforme afirma a professora Valeria Lagrasta:

Os Cejusc's (Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania) são unidades ou "células" onde ocorre o funcionamento efetivo da Política Judiciária Nacional. Tais unidades judiciárias tiveram a nomenclatura modificada no Novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015) e, mais recentemente, na Lei de Mediação (Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015), para Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (art. 165, "caput"), mantendo-se, entretanto, a sua estrutura e funcionamento tal como previstos na Resolução n. 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça. (LAGRASTA e BACELLAR, 2016)

Neste sentido, os Cejusc's são unidades do Poder Judiciário às quais cabe, preferencialmente, a realização das sessões e audiências de conciliação e sessões de mediação a cargo de conciliadores e mediadores, no âmbito de determinado território definido pela organização judiciária do Estado, e o atendimento e orientação aos portadores de dúvidas e problemas jurídicos (art. 8º, da Resolução n. 125, do CNJ).

O 1º CEJUSC da capital, também conhecido como Cejusc-Fórum, objeto do nosso estudo fica localizado no Fórum Desembargador Sarney Costa, na Avenida Prof. Carlos Cunha, s/n, no bairro do Calhau, nas dependências do chamado antigo "forinho" (antiga estrutura do Fórum da Capital) que passou por uma reforma e ampliação, sendo que uma parte deste, fora destinada a implantação deste Cejusc.

Como já aludido, a escolha deste CEJUSC, deu-se por ser o pioneiro na capital (implantação), por receber o maior número de demandas e por ser ele o que recebe uma maior multiplicidade de conflitos, tais como demandas pré-processuais e processuais, sendo que os objetos de tais conflitos são diversificados, tais como demandas cíveis consumeiristas, vizinhança, família, fazendárias, cíveis diversificadas e todas as preconizadas na Resolução 125/2010 do CNJ, e que são de competência dos CEJUSC's.

Destaca-se que este Centro de Solução de Conflitos, é um dos que são mantidos integralmente pelo Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, com servidores concursados e comissionados, bem como por funcionários terceirizados e voluntários, que atuam nas mais diversas funções na estrutura do Cejusc, verifica-se que tal ponto se torna relevante, uma vez que o Tribunal de Justiça do Maranhão optou pelo sistema de parceria, sendo que atualmente em todo Estado possuem 21 (cinte e um) Centros de Solução de Conflitos, sendo 04 (quatro) mantidos integralmente e com servidores do Tribunal de Justiça, sendo 17 (dezessete) mantidos em sistema de parceria com Instituições de Ensino Superior da capital e do interior. Na capital, incluindo a grande ilha de São Luís e os municípios circunvizinhos, possuem 10 (dez) Cejusc's e no interior do Estado possuem 11 (onze) Cejusc's.

O 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos (Cejusc-Fórum) foi instalado no dia 12 de novembro de 2012, nas dependências do Fórum Desembargador Sarney Costa, atualmente é Coordenado pelo Dr. Alexandre Lopes de Abreu – Juiz Titular da 15ª Vara Cível da Comarca da ilha de São Luís e que cumula as atribuições de Juiz Coordenador do NUPMEC-MA (Núcleo Permanente de Métodos Consensuais do Maranhão), sendo este o órgão responsável pelo desenvolvimento de toda a política de Mediação e Conciliação no Maranhão e, por conseguinte, responsável pela fiscalização e gerenciamento dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos.

As suas instalações físicas possuem 7 (sete) salas de audiências para conciliação e eventual mediação, sendo integralmente custeado pelo Poder Judiciário, sendo 1 (uma) recepção, 1 (uma) secretaria, 1 (uma) sala disponibilizada para uma entidade parceira (Companhia Energética do Maranhão-Cemar), e que desenvolve um projeto em parceria com o NUPMEC-MA e o TJMA, intitulado Expressinho, 1 (uma) sala para o administrativo, 1 (uma) copa e 1 (um) arquivo para o armazenamento de materiais de expediente e atas e documentos.

Atualmente, o Cejusc-Fórum possui 05 (cinco) Mediadores/Conciliadores, que são concursados em diversos cargos como Analista Judiciário (Nível Superior), Técnico Judiciário (Nível Médio) e Auxiliar Judiciário (Nível Fundamental), onde recebem a

remuneração dos seus cargos efetivos e uma gratificação remunerada criada pelo TJMA, para os ocupantes desta função intitulada de Conciliador de Cejusc, como exigência para o desempenho das funções exige-se o Curso de Formação de Mediadores e Conciliadores, bem como constantes cursos de aperfeiçoamento, como forma para que estes possam desempenhar o seu mister de mediador e conciliador com as técnicas apropriadas exigidas pelas legislações vigentes.

O referido Cejusc, possui 1 (uma) secretária, que é a gestora da unidade e, é a responsável pelo gerenciamento das pautas, direcionamento dos mediadores/conciliadores, estabelecer contato com desembargadores, magistrados, advogados, secretários judiciais, jurisdicionados, dentre outros.

Ele conta ainda com a colaboração de 2 (dois) mediadores/conciliadores voluntários, sendo destes 1 (um) servidor que desempenha atividades em outras unidades do Poder Judiciário e que ocupa cargo que impossibilita o exercício da prática jurídica, desta forma, este desempenha a atividade de mediador/conciliador voluntário para que possa contabilizar posteriormente a prática jurídica cobrada em Concursos Públicos e outras seleções. Da mesma forma 1 (um) segundo conciliador voluntário é estudante de uma Instituição de Ensino Superior da Capital, sendo que além de possuir o curso, se interessa pelo tema e deseja experiência.

O 1º Cejusc-Fórum possui ainda no seu quadro funcional, 1 (uma) servidora (Técnica Judiciária), que desempenha atividades de apoio à secretaria, realizando agendamentos, encaminhando cartas-convite, supervisionando e alimentando o Sistema utilizado nos Cejusc's, intitulado de ATTENDE, 1 (uma) assistente em administração, sendo esta servidora cedida da Secretaria de Educação do Estado do Maranhão para dar suporte aos serviços realizados no Centro, bem como 3 (três) colaboradores terceirizados, sendo que uma delas desempenha a atividade de recepcionista e as outras duas de limpeza e manutenção.

Em relação às demandas são realizadas entre 40 a 50 audiências por dia, fora os chamados “encaixes”, que são demandas em que os jurisdicionados se deslocam até o CEJUSC-FÓRUM e realizam as audiências sem a necessidade de agendamento prévio. (Ex: Divórcios Consensuais, Ações de Alimentos, Reconhecimento de Paternidade, Solicitação de Exame de DNA, Guarda, Reconhecimento e Dissolução de União Estável, Reconhecimento Espontâneo de Paternidades, Conflitos de Vizinhança e Ações Cíveis diversas). A capacidade máxima de realização de audiências em um único dia é de 60 audiências.

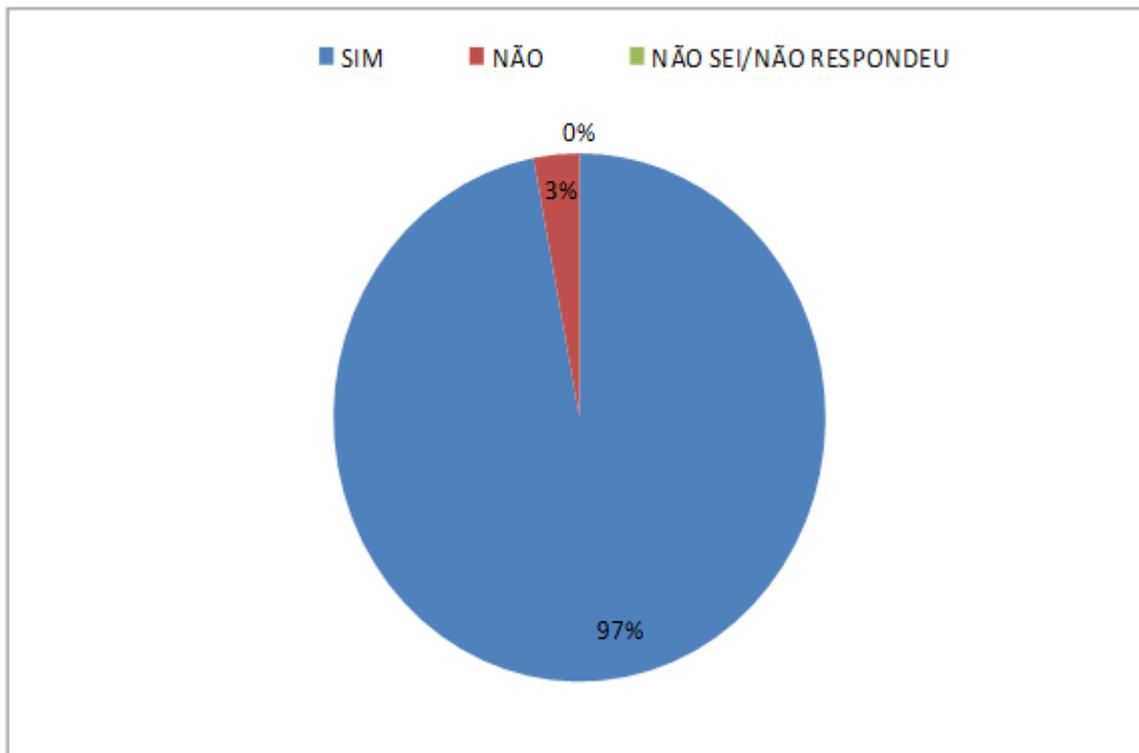
### **5.3 Análise da avaliação dos jurisdicionados nas sessões de mediação e audiências de conciliação.**

Para a construção deste tópico, foram entrevistados 100 (cem) usuários do 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, localizado no Fórum Desembargador Sarney Costa, dentre os usuários, temos requerentes e requeridos, bem como advogados.

Os questionários foram aplicados pelos mediadores/conciliadores e por uma auxiliar (estudante) de pesquisa durante o período de janeiro de 2019 a maio de 2019, ou seja, durante 5 (cinco) meses, os questionários estruturados com questões objetivas, eram aplicadas ao final de cada audiência e ou sessão de mediação de forma voluntária aos jurisdicionados e advogados, optou-se por perguntas fechadas e objetivas, uma vez que o número de demandas no 1º Cejus-Fórum é considerado grande e geralmente os conciliadores não possuem tempo entre uma audiência e outra, bem como às partes e advogados geralmente possuem outros compromissos ou ficam impacientes com qualquer procedimento que não obedeça a ritualística a que este está acostumado e ou que exceda o tempo previsto, o que fez inclusive com que não optássemos por questões abertas, cujo propósito foi possuir um parâmetro acerca do atual contexto dos procedimentos e da Política Judiciária de Solução de Conflitos realizadas no 1º Cejusc-Fórum.

Foram entrevistados usuários, também denominados de partes, sejam elas requerentes ou requeridas, bem como advogados, sendo que os questionários foram aplicados na dependência do Cejusc após a finalização dos procedimentos e, ou, ao saírem das salas e encaminhados pela auxiliar de pesquisa (estudante), para uma sala para que os usuários pudessem responder de forma voluntária os questionamentos. Foram realizados os seguintes questionamentos:

**Gráfico 1** – O tratamento dado pelos pelos funcionários do Centro Judiciário de Solução de Conflitos foi satisfatório?



**Fonte:** Elaborado pelo próprio autor (2019)

Se o tratamento dado pelos funcionários do 1º Cejusc-Fórum foi satisfatório, a pesquisa mostrou que 97% (noventa e sete) por cento respondeu que Sim e 3% (três) por cento Não, a princípio esta indagação pode parecer simples, mas visa verificar o nível de satisfação dos usuários com os servidores e todos os atores que atuam junto ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos, como vimos existem colaboradores, servidores que não atuam diretamente realizando as sessões e audiências de conciliação e como preconiza a Resolução nº 125/2010 do CNJ, é importante que todas as pessoas que desenvolvam atividades no Cejusc passem por formação e aprimoramento contínuo, para que possam compreender os componentes do conflito, assim afirma, Duzert (2018, p. 21): os conflitos fazem parte da natureza humana e da nossa vida, e são estressantes, pois colocam em jogo nosso capital social. Em situações de conflito e no próprio processo de negociação, as emoções, mais do que a razão, interferem em seu desenvolvimento e solução.

Por certo, ao pensar em nível de satisfação, por vezes pensamos apenas ao tratamento dispensado por mediadores e conciliadores, mas é fundamental que os usuários possam ser bem atendidos em todas as etapas de contato com os que integram o Centro de Solução de Conflitos, da recepcionista a colaboradora que trabalha na copa, do mediador a

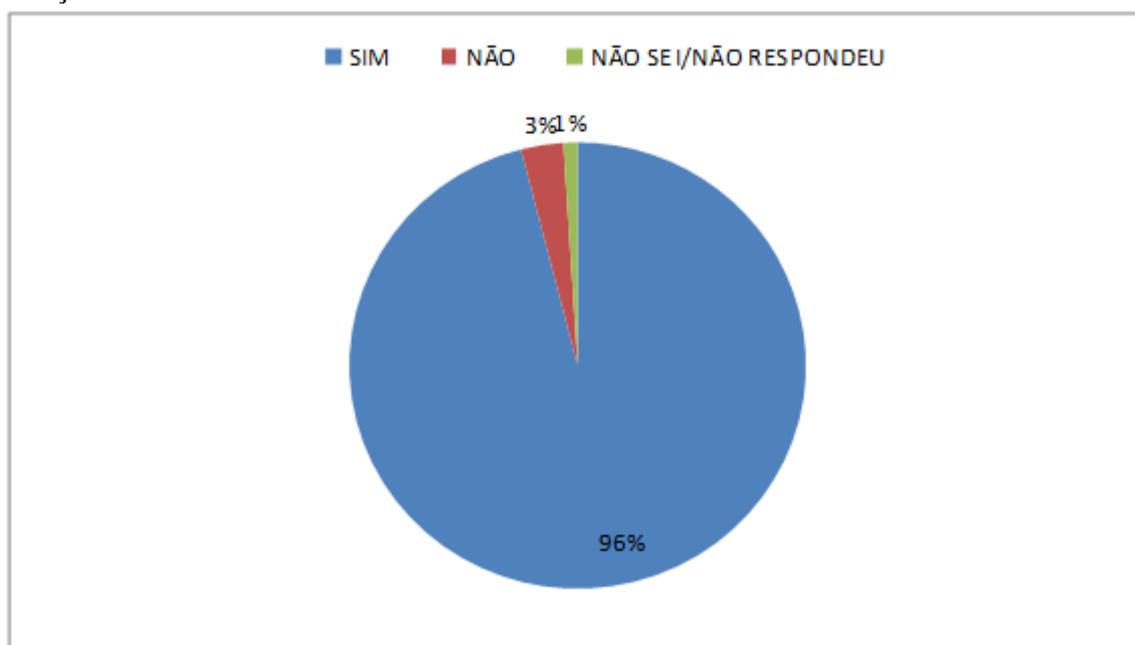
secretária, do juiz coordenador a servidora que agenda as audiências.

De igual maneira, segunda indagação do questionário se o tratamento dado pelos Mediadores e Conciliadores do Cejusc foi satisfatório? A pergunta pode parecer redundante com a anterior, entretanto ela possui um fundamento importante, pois é na sala de audiências que os mediador e conciliador possuem contato direto com os usuários e como se observou, o fluxo de audiências é considerável, desejou-se com esta premissa, verificar em dias, semanas e meses alternados se o tratamento dispensado era dado conforme preconiza os ditames e orientações que são essenciais para que mediadores e conciliadores possam exercer suas atividades, uma delas é a empatia e a paciência.

Verificou-se que 96% (noventa e seis) por cento dos entrevistados dispuseram que o tratamento dado pelos mediadores e conciliadores foi satisfatório e 3% (três) por cento informou que não foi satisfatório, sendo que 1% (um) por cento não sabe ou não respondeu.

Por certo, os mediadores devem possuir a qualidade de desenvolver a empatia quando demonstramos uma compreensão das necessidades, interesses e perspectivas do outro, sem necessariamente concordar com ele. (DUZET, 2018, p.38)

**Gráfico 2** - O tratamento dado pelos mediadores e conciliadores do Centro Judiciário de Solução de conflitos foi satisfatório?



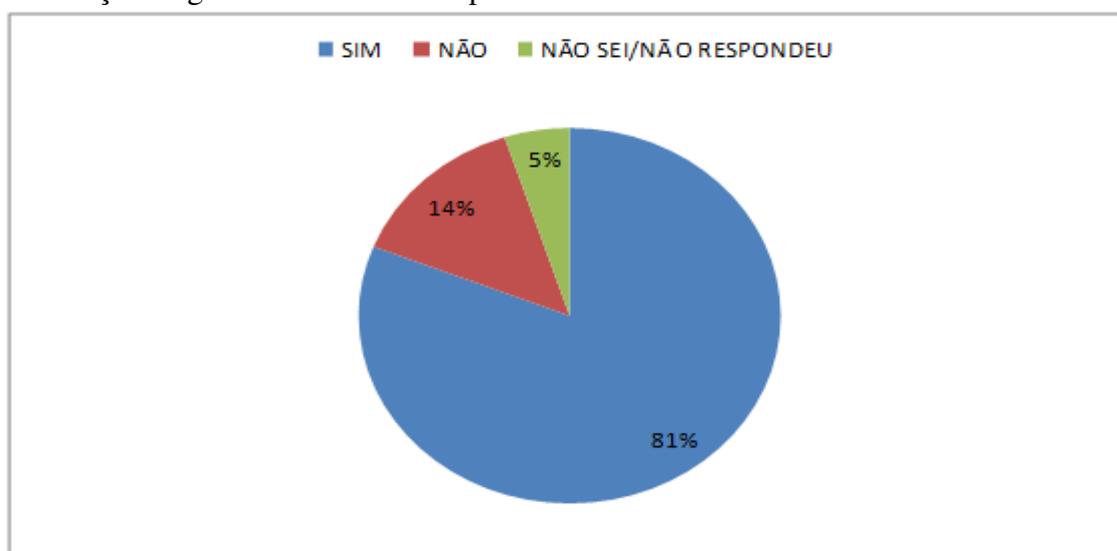
**Fonte:** Elaborado pelo próprio autor (2019)

Além disso, é importante que os mediadores e conciliadores possam despertar uma visão empática para com os usuários. Buscar a compreensão e a empatia, reconhecer e minimizar as diferenças estar com a mente aberta às novas e diferentes ideias, bem como receber estes indivíduos que chegam em situação de conflito. (DUZET, 2018, p. 21).

É importante que esta qualidade possa ser desenvolvida pelos mediadores e conciliadores, o que irá refletir sobremaneira no tratamento e na forma de condução das sessões de mediação e audiências de conciliação. Diante deste resultado vemos que o nível de satisfação é um importante elemento para a averiguação do nível de contentamento e do desenvolvimento de qualidades, tais como a empatia.

De igual maneira ao serem questionados se o meio ambiente onde aconteceu a sessão de mediação e ou conciliação é agradável e se contribuiu para o acordo? Os usuários responderam: 81% (oitenta e um por cento), afirmaram que o ambiente é agradável e que o mesmo teria contribuído para a construção de um clima de diálogo, para 14% (quatorze) por cento não é agradável e 5% (cinco) por cento não responderam ou não sabiam. Esta pergunta se faz oportuna, uma vez que o próprio CNJ no seu Guia de Orientação de implantação dos Cejusc's, preconiza que se deve buscar espaço físico adequado, preferencialmente no próprio Fórum, conforme quadro e estrutura mínima necessária, que comporte os setores processual, pré-processual e de cidadania, com encaminhamento da planta do local ao Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. Se for necessário formular termo de cooperação para disponibilização de espaço físico, mobiliário. (BRASIL, 2015a, p.15).

**Gáfico 3** - O meio ambiente onde aconteceu a sessão de mediação e ou audiência de conciliação é agradável? Contribuiu para o acordo?



Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)

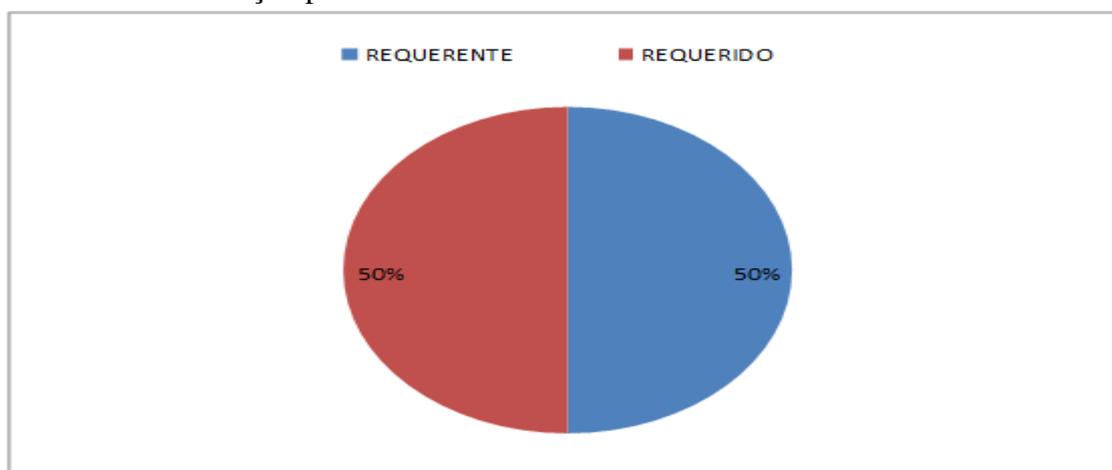
A quantidade de salas deve ser estimada de acordo com a demanda local. Sugere-se a colocação de mesas redondas e ambiente agradável (plantas, cores claras, etc.), computador e impressora. (BRASIL, 2015a, p.55). A mesa redonda apresenta importante vantagem de dispor as partes de modo equidistante, tanto entre si, como em relação ao mediador, o que, por um lado, retira o cunho de rivalidade que pode ser transmitido pelo posicionamento das partes e, por outro, facilita a comunicação, já que as partes podem olhar uma para a outra sem ter de movimentar a cadeira. Ademais, a mesa redonda permite acomodar melhor os participantes – e afasta a ideia de qualquer hierarquia entre os participantes. (BRASIL, 2015a, p.156).

Ainda mais, sobre a situação do usuário na sessão de mediação ou audiência de conciliação, vimos que das 100 (cem) pessoas submetidas aos questionários, 50% (cinqüenta) por cento foram Requerentes e os 50% (cinqüenta) por cento eram Requeridos, note que o resultado não foi direcionado e tampouco houve um direcionamento para que houvesse este resultado.

Destaca-se ainda, que embora utilizemos expressões como Requerente ou Requerido, as nomenclaturas utilizadas nos Cejusc's devem se afastar de termos eminentemente judicantes.

Verifica-se que o próprio Manual de Mediação do CNJ, dispõe que o mediador poderá adotar práticas mais eficientes para atender de forma mais direta os solicitantes, como o de ser reconhecido como um mediador zeloso e que os seus usuários pudessem aproveitar a oportunidade da mediação para aprender a lidar com o conflito da melhor forma possível e com o mínimo de desgaste desnecessário. (BRASIL, 2016, p.53).

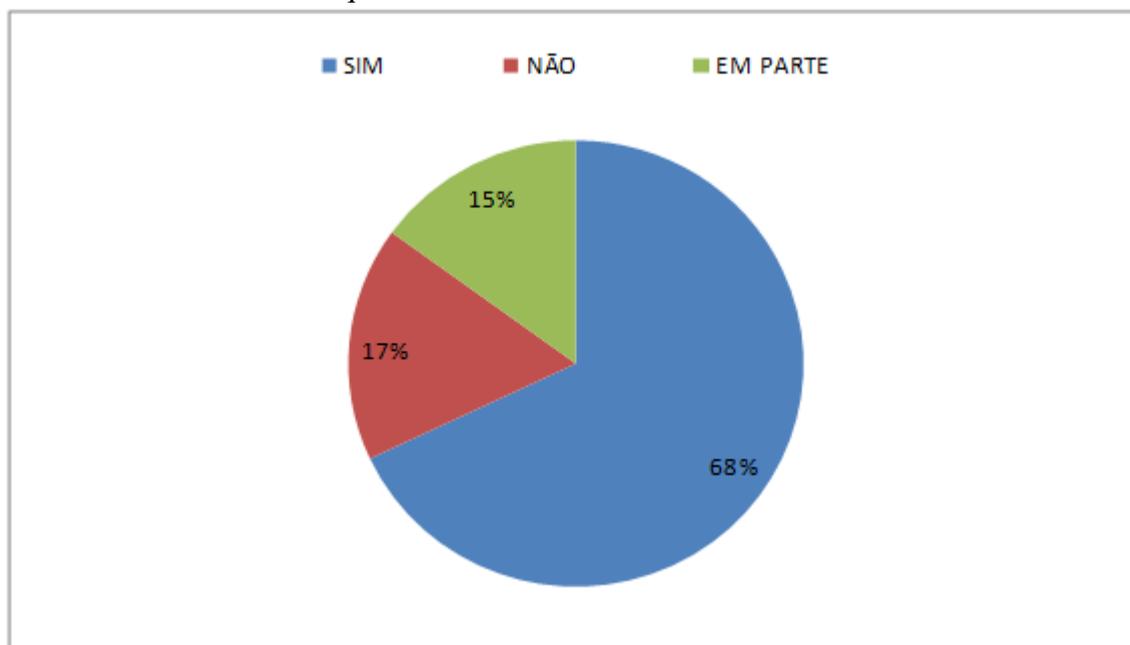
**Gráfico 4** - Nessa ação/procedimento você é?



**Fonte:** Elaborado pelo próprio autor (2019)

Porquanto, indagou-se aos usuários se o os mesmos acreditavam se a tentativa de entendimento e ou acordo foi válida, sendo que 68% (sessente e oito) por cento dos entrevistados afirmaram que foi válida, 17% (dezessete) por cento acreditam que não foi válida e 15% (quinze) por cento acreditam que em parte. Estes dados nos trazem uma outra reflexão, dispõe acerca da “implantação” de um “novo formato” que ainda encontra-se em “maturação”, ou seja, não podemos atrelar o sucesso dos procedimentos (mediação ou conciliação), apenas com os reultados obtidos (acordo, não acordo, ou termo ou não de entendimento), pois o fato dos usuários iniciarem um diálogo, já é extremamente válida, pois neste momento, se incia uma primeira conversa e de forma qualificada é exercida nestes ambientes uma escuta mais ativa.

**Gráfico 5** - Você acredita que a tentativa de entendimento/acordo foi válida?



**Fonte:** Elaborado pelo próprio autor (2019)

Nesse sentido, diante da patente necessidade de se estabelecer uma política pública nacional em resolução adequada de conflitos, o Conselho Nacional de Justiça aprovou, em 29 de novembro de 2010, a Resolução 125. (BRASIL, 2015a, p. 48).

Os objetivos da Resolução que implementou este novo formato estão indicados de forma bastante taxativa: i) disseminar a cultura da pacificação social e estimular a prestação de serviços autocompositivos de qualidade (art. 2º); ii) incentivar os tribunais a se organizarem e planejarem programas amplos de autocomposição (art. 4º); iii) reafirmar a função de agente apoiador da implantação de políticas públicas do CNJ (art. 3º). (BRASIL,

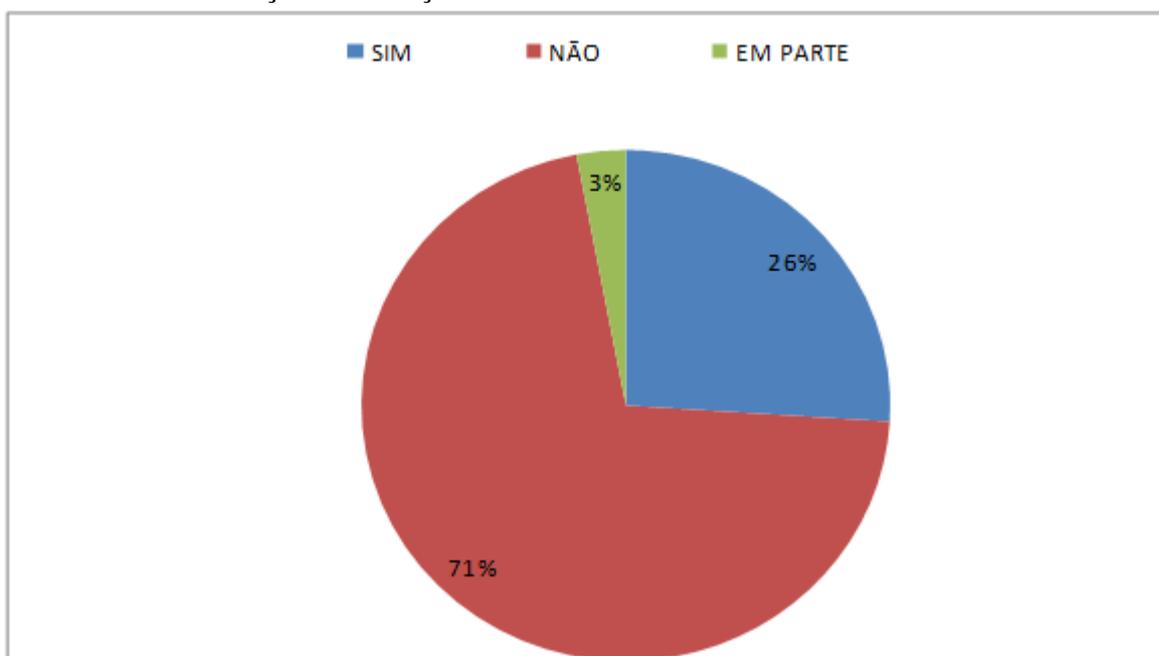
2015a, p. 49).

De fato, com base nos considerados e no primeiro capítulo da Resolução 125, pode-se afirmar que o Conselho Nacional de Justiça tem envidado esforços para mudar a forma com que o Poder Judiciário se apresenta. Não apenas de forma mais ágil e como solucionador de conflitos, mas principalmente como um centro de soluções efetivas do ponto de vista do jurisdicionado. Em suma, busca-se mudar o “rosto” do Poder Judiciário. (BRASIL, 2015a, p. 49).

Diante disto, verificamos que o resultado demonstra que 68% (sessente e oito) por cento dos entrevistados afirmaram que foi válida, ou seja, mesmo que ao final do procedimento não tenha ocorrido um entedimento ou acordo entre os envolvidos, a maioria acredita que aquela oportunidade de alguma forma era positiva.

Ademais, inquiriu-se os usuários ao final das sessões de mediação e ou audiências de conciliação, sobre o resultado no término dos procedimentos, onde aferiu-se o nível de resolutividade ao final das mesmas.

**Gráfico 6** - A mediação/conciliação terminou em um entendimento/acordo?



**Fonte:** Elaborado pelo próprio autor (2019)

Sendo que 71% (setenta e um) por cento, responderam que não, 26% (vinte e seis) por cento que sim e 3% (três) por cento dispuseram que em parte. Estes dados também nos remetem a outra análise, pois aparentemente o nível de resolutividade parece baixo, entretanto, como disposto anteriormente, estamos ainda em um momento de transição de uma

cultura do litígio, para uma cultura de construção de paz social.

Passamos por uma transformação revolucionária no Poder Judiciário em termos de natureza, qualidade e quantidade dos serviços judiciários, com o estabelecimento de filtro importante da litigiosidade, com o atendimento mais facilitado dos jurisdicionados, “[...] com o maior índice de pacificação das partes em conflito [...]. E assistiremos, com toda certeza, à profunda transformação do nosso país que substituirá a ‘cultura da sentença’ pela ‘cultura da pacificação’”. (BRASIL, 2016, p. 44).

Outro fator interessante é que no 1º Cejusc-Fórum, a grande maioria de demandas é de cunho processual, ou seja, já existe um processo em curso, e são remetidas pelas unidades judiciais e não obstante, ainda existe uma grande resistência por parte dos advogados, que veem no procedimento da mediação e conciliação, apenas mais uma etapa a ser cumprida, sem que haja qualquer preparação.

Toda ênfase é dada à solução dos conflitos por meio de processo judicial, em que é proferida uma sentença, que constitui a solução imperativa dada pelo representante do Estado. O que se privilegia é a solução pelo critério do “certo ou errado”, do “preto ou branco”, sem qualquer espaço para a adequação da solução, pelo concurso da vontade das partes, à especificidade de cada caso (WATANABE, 2005, p.680).

Em recente pesquisa realizada por uma aluna do Mestrado de Direito no 1º Cejusc-Fórum, pessoas indicaram que não se prepararam ou que se prepararam para participar da sessão de mediação/conciliação por meio da consulta a um advogado, tendo feito prévia seleção de provas e testemunhas para comprovar os fatos, o que reforça a ideia de polarização ganhador/perdedor, e a necessidade de provar, no sentido de imputar, sua percepção do conflito sobre o outro. (CASTRO, 2019, p.126).

Evidencia-se ainda, um reflexo da crise do ensino jurídico brasileiro, uma vez que lhes foi ensinado no curso da graduação uma forma homogênea de preparo para “audiências”, geralmente pautada na leitura da petição inicial e elaboração de provas, elegendo-se os fatos que deveriam ser levados à sessão, e aqueles sobre os quais não se deve sequer mencionar. (CASTRO, 2019, p.126).

Ocorre que esse modelo de preparo pré-formatado vai de encontro com o escopo das sessões de mediação, que é a reconstrução de vínculos de comunicação, proposto por este “novo formato”. Se as partes já chegam com discurso montado, pautado em provas e testemunhas, focadas na defesa de suas posições, e se os advogados reforçam esse comportamento adversarial. (CASTRO, 2019, p.127).

Ainda para corroborar com esta análise, verifica-se que no ano de 2018, foram

realizadas 7.405 (sete mil quatrocentos e cinco) audiências no 1º Cejusuc-Fórum, sendo que apenas em 13,44 % (treze, vírgula quarenta e quatro) por cento obtiveram acordo, sendo que as outras porcentagens do bojo total das audiências dizem respeito a outras hipóteses que ocorrem no ambiente forense, conforme visualiza-se abaixo.

**Figura 1** - Resultados das audiências de conciliação do 1º Cejusuc-Fórum do período de 01/01/2018 a 31/12/2018.

| Conciliações   |            |               |
|--|------------|---------------|
| Tipo   | Quantidade | Percentual(%) |
| <b>Audiência realizada com Acordo</b>                                  | 995        | 13,44         |
| <b>Audiência realizada sem Acordo</b>                                  | 2649       | 35,77         |
| <b>Não Comparecimento do(s) Requerido(s) Voluntariamente</b>           | 694        | 9,37          |
| <b>Não Comparecimento do(s) Requerente(s) Voluntariamente</b>          | 93         | 1,26          |
| <b>Não Comparecimento do(s) Requerido(s) por Falta de Notificação</b>  | 1485       | 20,05         |
| <b>Não Comparecimento do(s) Requerente(s) por Falta de Notificação</b> | 536        | 7,24          |
| <b>Não Comparecimento de Ambas as Partes</b>                           | 873        | 11,79         |
| <b>Desistência do(s) Requerente(s) por telefone/email (Todos)</b>      | 6          | 0,08          |
| <b>Desistência do(s) Requerente(s) pessoalmente (Todos)</b>            | 74         | 1             |
| <b>Total</b>   | 7405       |               |

Fonte: SISTEMA ATTENDE, TJMA (2018)

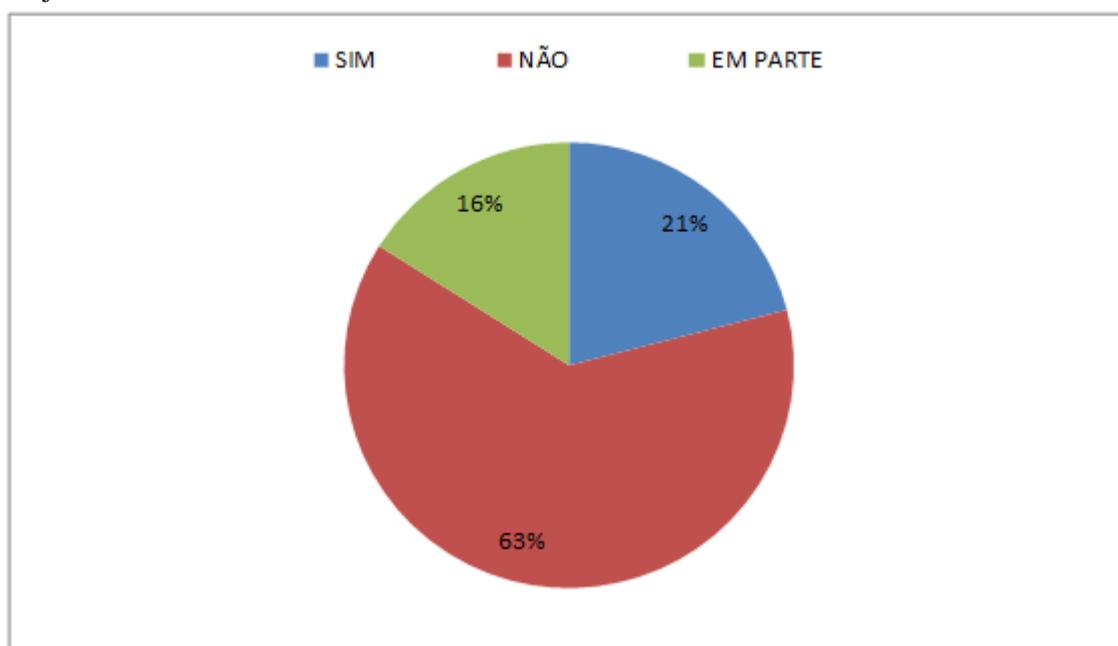
**Figura 2** - Resultados das audiências de conciliação do 1º Cejusuc-Fórum do período de 01/01/2018 a 31/12/2018.



Fonte: Sistema Attende, TJMA (2018)

Verificamos se os usuários acreditavam que se a sessão de mediação e ou conciliação fossem realizadas por um magistrado, se acreditavam que o resultado seria diferente? Em 63% (sessenta e três) por cento dos casos os usuários acreditam que não seria diferente, já para 21% (vinte e um) por cento dos entrevistados, acreditam que o resultado seria diferente e para 16% (dezesesseis) por cento acreditam que em parte. Os resultados também evidenciam outra premissa que paira no imaginário forense, de que as partes se sentiriam mais seguras na frente de um magistrado e que isto poderia de alguma forma fazer, sobretudo que as partes requeridas, em determinados tipos de demandas estivessem mais afeitas a conciliar e propor acordos, apenas pelo fato de estarem em frente a um magistrado.

**Gráfico 7** - Você acredita que se a sessão de mediação e ou audiência de conciliação fosse feita por um juiz, o resultado seria diferente?



**Fonte:** Elaborado pelo próprio autor (2019)

Pelo menos o resultado da pesquisa demonstrou que os usuários acreditam que no tocante aos procedimentos da mediação e ou conciliação, os resultados seriam os mesmos, independente do profissional que está conduzindo o procedimento.

Neste sentido a própria Resolução nº 125/2010 do CNJ, dispõe que para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais 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. (Redação dada

pela Emenda nº 1, de 31.01.13) (BRASIL, 2010, p. 4)

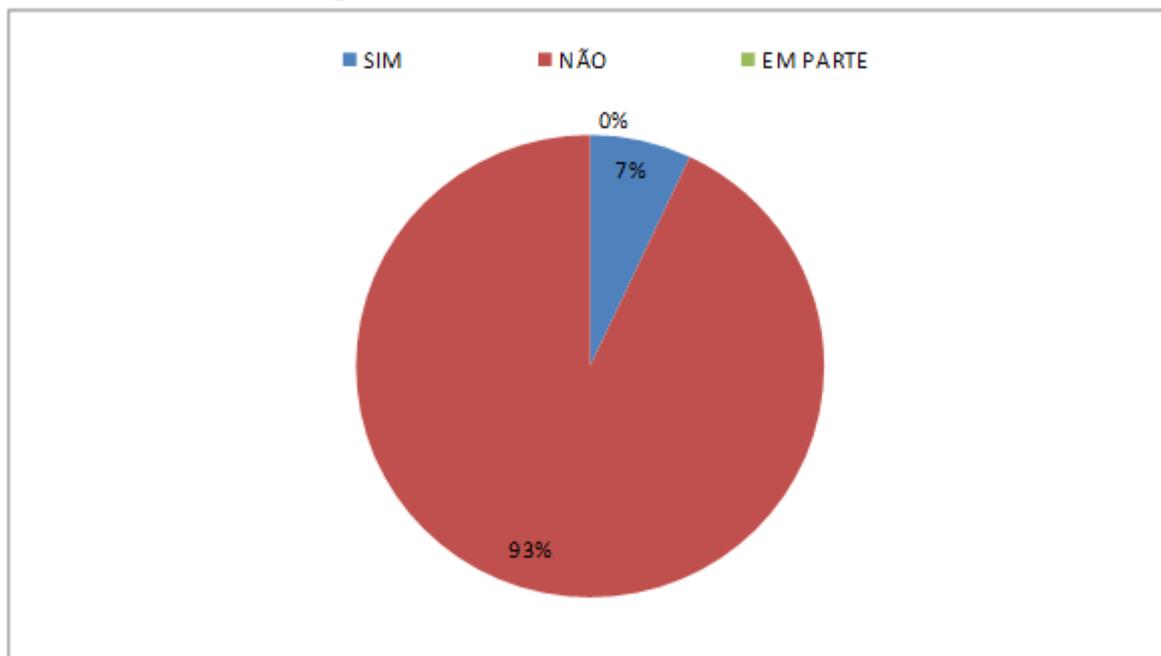
Note que no âmbito da autocomposição, a principal tarefa do magistrado consiste em aproximar as partes em disputa por meio do fortalecimento de vínculos sociais e comunitários. Na medida em que se percebe o Poder Judiciário como um “hospital de relações humanas”, organiza-se o próprio sistema processual como uma série de procedimentos para a resolução das questões específicas apresentadas pelas próprias partes. (BRASIL, 2016, p.142).

É a chamada, “Justiça de Solução de Problemas” – ou Problem Solving Justice. Como exemplo, tem-se o modelo do Tribunal de Nova Iorque que consiste em uma orientação de fortalecimento da mediação acompanhada de outros programas direcionados que abordam: i) violência doméstica; ii) drogadicção; iii) violência sexual; iv) saúde mental; v) violência infanto-juvenil; e vi) justiça comunitária. (BRASIL, 2016, p.143).

Nota-se crescente orientação de que o papel do magistrado, consiste também em gerenciar quais demandas seguirão qual processo de resolução de conflitos, bem como esclarecer às partes quais sejam as opções que lhes estão sendo oferecidas. (BRASIL, 2016, p.143).

As sessões de conciliação e mediação pré-processuais deverão ser realizadas nos Centros, podendo, excepcionalmente, serem realizadas nos próprios Juízos, Juizados ou Varas designadas, desde que o sejam por conciliadores e mediadores cadastrados pelo Tribunal (inciso VI do art. 7º), e supervisionados pelo Juiz Coordenador do Centro (art. 9º) da Resolução 125/2010 do CNJ. (BRASIL, 2010, p.05).

Ainda em relação às questões formuladas aos usuários, perguntamos se o usuário havia se sentido pressionado a fechar um entendimento e ou acordo, sendo que 93% (noventa e três) por cento afirmaram que não se sentiram pressionadas e 7% (sete) por cento se sentiram pressionadas. Vale destacar que mesmo o percentual de pessoas que dizem que não se sentiram pressionadas seja alto, o índice de 7% (sete) por cento, deixa o sinal de alerta no tocante aos procedimentos adotados pelos mediadores e conciliadores.

**Gráfico 8** - Você se sentiu pressionado (a) a fechar um entendimento/acordo?

**Fonte:** Elaborado pelo próprio autor (2019)

Pois, para atuar no Cejusc's os servidores recebem uma capacitação específica, indispensável, pois o sucesso do mesmo depende da correta explicação em relação aos métodos de solução de conflitos disponíveis (judicial e extrajudiciais: conciliação e mediação), o que possibilitará a escolha do mais adequado pelas partes.

Para tanto, a pessoa responsável pela triagem dos casos deve conhecer profundamente todos os métodos de solução de conflitos disponíveis e seus respectivos procedimentos, pois apenas assim poderá passar as informações necessárias para o devido esclarecimento das partes, que devem fazer uma opção consciente. (BRASIL, 2015a, p. 17).

Vale destacar, a função deste órgão como Tribunal Multiportas, pois o Cejusc, na fase inicial, deve o juiz, serventário da justiça ou técnico, devidamente treinado e conhecedor dos diversos métodos de solução de conflitos existentes, fornecer as informações necessárias sobre esses métodos (apresentando as vantagens e desvantagens dos mesmos) e indicar à parte o mais adequado para o caso concreto, verificando as características, não só do conflito, mas das partes nele envolvidas e dos próprios procedimentos disponíveis, esclarecendo como funcionará o procedimento escolhido. (BRASIL, 2015a, p. 17).

Desta forma, a parte disporá de elementos suficientes para exercer a escolha consciente da técnica mais adequada ao seu conflito, pois embora a indicação do método caiba ao juiz, serventário ou técnico, a sua escolha cabe às partes. (BRASIL, 2015a, p.18).

Não há dúvida, portanto, que para atuar no CEJUSC o servidor deve ter perfil e

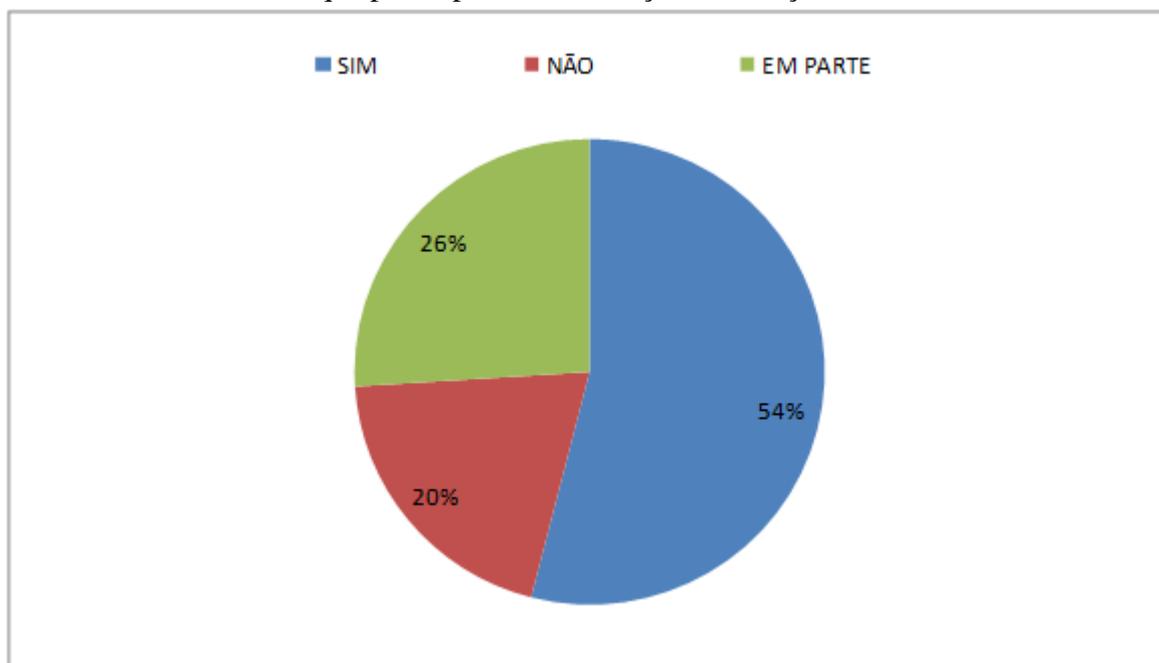
capacitação específicos. Para tanto, o Magistrado Coordenador deve buscar, entre os servidores disponíveis, aquele mais sociável, que goste de atender o público e, sobretudo que não influencie ou venha a intimidar ou a forçar qualquer forma de acordo, sempre respeitando ao princípio da autonomia da vontade das partes e a ausência de obrigação de resultados, corolários éticos.

Sendo a autonomia da vontade, respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e de interrompê-lo a qualquer momento. (BRASIL, 2010, p.9).

E a ausência de obrigação de resultado que é o dever de não forçar um acordo e de não tomar decisões pelos envolvidos, podendo, quando muito, no caso da conciliação, criar opções, que podem ou não ser acolhidas por eles. (BRASIL, 2010, p.09).

Ainda neste sentido, perguntou-se aos usuários se eles acreditavam que haviam participado da construção da solução do conflito. Diante desta indagação 54% (cinquenta e quatro) por cento responderam que sim, 20% (vinte) por cento não e 26% (vinte e seis) por cento em parte.

**Gráfico 9** - Você sentiu que participou da construção da solução do conflito?



**Fonte:** Elaborado pelo próprio autor (2019)

Note-se que umas das principais características dos chamados meios autocompositivos, é a possibilidade do indivíduo que se encontra em um conflito, participar na construção efetiva da solução para a contenda.

Logo, a autocomposição consiste em um método de resolução de conflito pelas próprias partes que vivenciam, sem participação de outro agente no processo de pacificação do entrave. Percebe-se o despojamento unilateral de outrem da vantagem por esta almejada. Não há em tese nenhum exercício de correção pelos indivíduos. (GUILHERME, 2016, p.7).

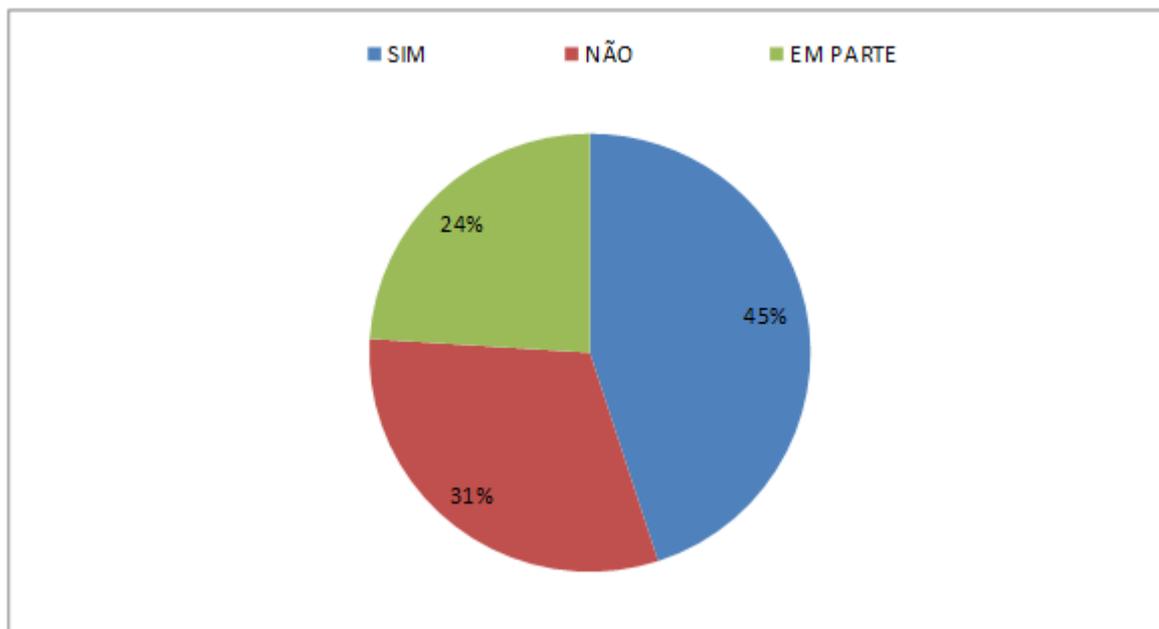
É bem dizer, que é um modo de solução que simplesmente se dá por meio dos próprios envolvidos, sem que eles se valham de uma terceira pessoa para defini-lo. Sua natureza jurídica nada mais é que um negócio jurídico bilateral, sem haver nenhuma jurisdição do mediador e do conciliador, já que a finalidade não é uma sentença e sim a autonomia de vontade das próprias partes que estruturam seus interesses. (GUILHERME, 2016, p.7)

Diante disto, vemos que uma parte significativa acredita que participou da construção da solução, entretanto mais uma vez verificamos que 20% (vinte) por cento e 26% (vinte e seis) por cento dos usuários, não se sentem partícipe na construção da solução, o que nos remete aos procedimentos adotados pelos mediadores e conciliadores, pois é essencial que estes possam dispor de um dos princípios que norteiam a atividade dos mediadores e conciliadores que é a chamada decisão informada que é o dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido. (BRASIL, 2010, p.10).

Pois, ou este preceito não está sendo observado pelos mediadores e conciliadores ou está havendo uma falha na formação ou uma necessidade de treinamento dos atores envolvidos nas atividades do 1º Cejusc do Fórum Desembargador Sarney Costa.

Ainda sobre os questionamentos, perguntou-se aos usuários se os mesmos achavam os resultados da sessão e ou conciliação satisfatórios, sendo que 45% (quarenta e cinco) por cento dos usuários afirmaram que foi satisfatório, já para 31% (trinta por cento), não foi satisfatório e para 24% (vinte e quatro) por cento foi em parte.

**Gráfico 10** – O resultado da solução foi satisfatório?



**Fonte:** Elaborado pelo próprio autor (2019)

Tais resultados nos fazem refletir, pois embora 45% (quarenta e cinco) por cento dos usuários afirmaram que foi satisfatório, porém os outros dois percentuais somados, os daqueles que acreditam que não foi justo e os do que acham que foi em parte, perfazem o percentual de 55% (cinquenta e cinco) por cento, ou seja, existe um percentual maior de pessoas que acreditam que não foi satisfatório.

Aqui alguns problemas podem ser apontados, dentre eles a quantidade de audiências realizadas por dia, que conforme dados disponibilizados, beiram de 50 a 60 audiências por dia, o que prejudicaria qualquer prática ou técnica a ser empregada, pois embora as audiências sejam marcadas no intervalo de 30 minutos de uma para outra, verifica-se que existem autocomposições que requerem mais tempo, dada a utilização das técnicas e do exercício da escuta ativa.

Nesse ambiente, os participantes são treinados a usar procedimentos e técnicas específicas de gestão de conflito como a escuta ativa, recontextualização (ou reenquadramento), comunicação conciliatória (ou efetiva), procedimentos para mover os disputantes da negociação posicional para aquela baseada em interesses, técnicas específicas da sessão individual, superação de barreiras substantivas, processuais e psicológicas ao acordo e como lidar com o poder do negociador, mediador ou facilitador. (BRASIL, 2016, p.125).

O número grande de audiências, faz com que os mediadores e conciliadores, vejam suas praticas de forma atabalhoadas e sem compromisso com a técnica, o que por vezes faz com que alguns apenas façam perguntas tidas como clássicas no “antigo modelo” do

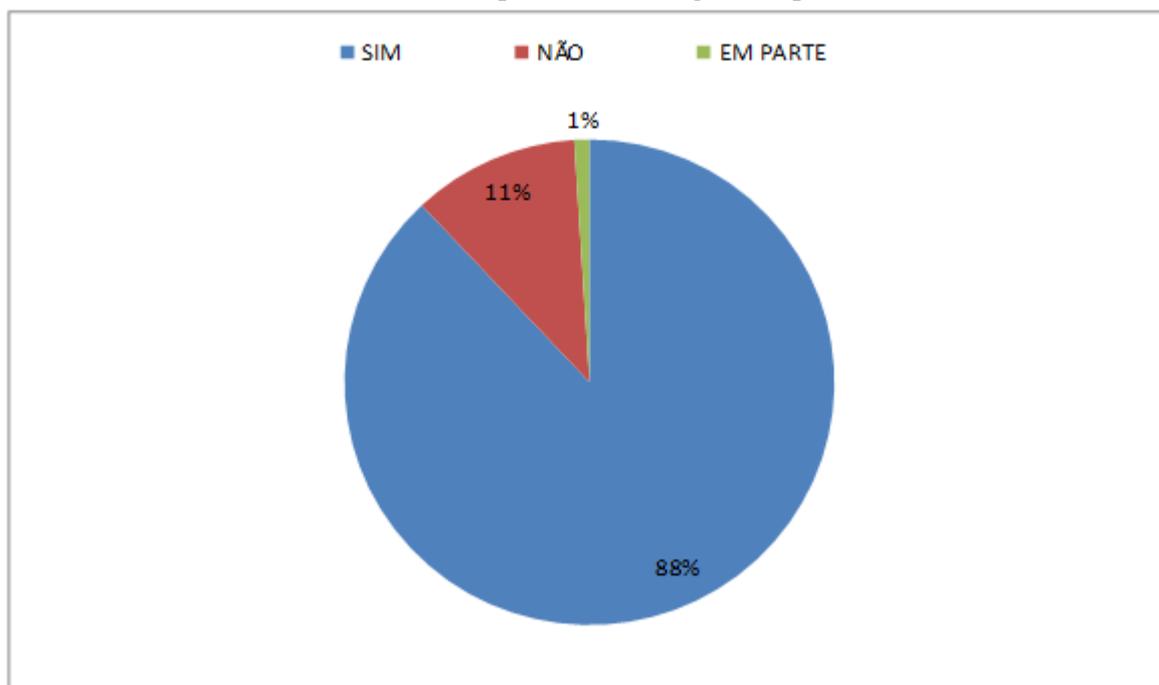
Código de Processo Civil anterior, tais como, “possui acordo?”, “o Senhor(a) trouxe proposta de acordo?”, “o Senhor(a) não aceita esta proposta?”, “Esta proposta ofertada esta boa, o juiz não está sentenciando muito diferente disso ai não”.

Outro problema que pode está ocasionando este resultado, é a necessidade de formação continuada para mediadores e conciliadores, tal qual preconiza a Resolução nº125/2010 do CNJ, elencada nos chamados princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais, que é o dever de competência, que é o dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada. (BRASIL, 2010, p.09).

Pois isto impacta diretamente na forma como as mediações e conciliações são realizadas e, por conseguinte impactando no nível de satisfação e de integração quanto aos processos autocompositivos.

Destacamos ainda, que a política judiciária pública tem um papel destacado quanto à formação e tem entre seus princípios informadores a qualidade dos serviços como garantia de acesso a uma ordem jurídica justa, sendo que o CNJ desenvolveu inicialmente conteúdo programático mínimo a ser seguido pelos Tribunais nos cursos de capacitação de serventuários da justiça, conciliadores e mediadores. Todavia, constatou-se que os referidos conteúdos programáticos estavam sendo implantados sem os exercícios simulados e estágios supervisionados necessários à formação de mediadores e conciliadores, o que estava impactando na qualidade destes mediadores e conciliadores.

Diante deste desafio, perguntamos aos usuários se eles acreditavam que o mediador e conciliador havia apresentado as regras do procedimento, sendo que 88% (oitenta e oito) por cento afirmaram que sim, 11% (onze) por cento que não e que 1% (um) por cento em parte, deste modo verificamos novamente como a formação é importante, pois é nela que são ministrados os fundamentos que auxiliam os terceiros facilitadores a realizam o procedimento de forma correta e nos padrões mínimos preconizados nos manuais, livros e legislações correlatas quanto ao tema.

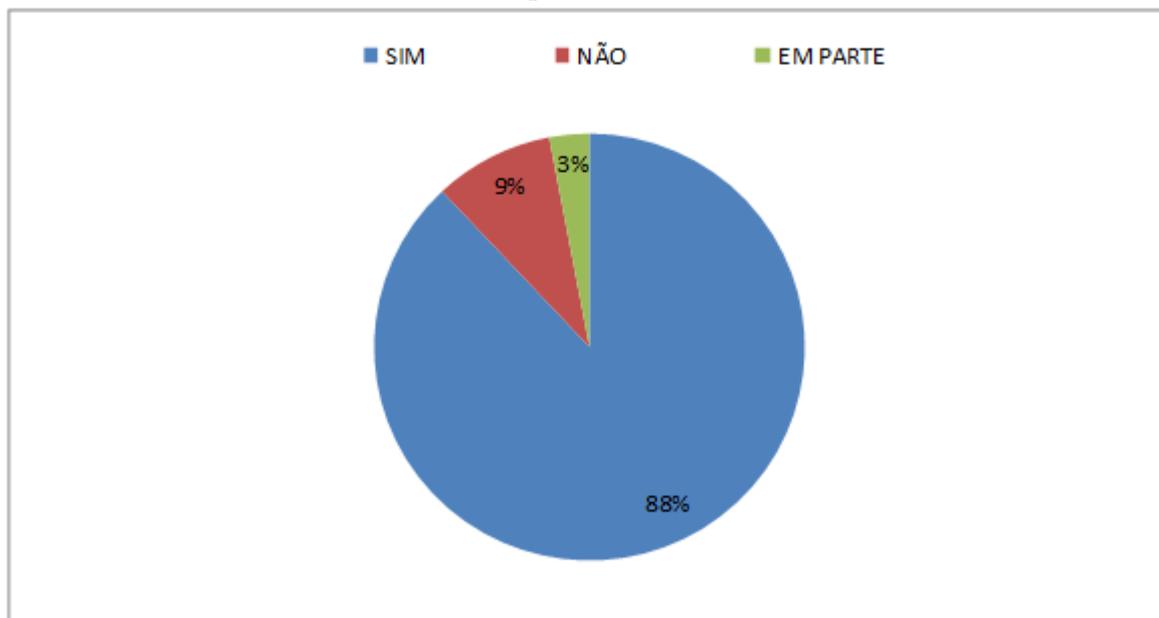
**Gráfico 11** - O mediador/conciliador apresentou as regras do procedimento?

**Fonte:** Elaborado pelo próprio autor (2019)

O momento em que os mediadores e conciliadores apresentam os procedimentos se chama de “fala de abertura”, é o momento informativo do processo. O terceiro facilitador, de início, explicará o funcionamento do método e como propõe o restabelecimento do diálogo entre os contendores, com o objetivo de estimular de maneira espontânea a comunicação verbal entre os usuários (mediandos ou as partes). Recomenda-se que o facilitador do diálogo cumprimente os usuários e deixe o clima mais informal possível. (ALMEIDA, PELAJO, JONATHAN, 2016, p.787)

Não deverá esquecer-se de esclarecer mais detalhadamente seu papel e sua função durante o procedimento, assim como o dos mediandos e ou partes, é fundamental o estabelecimento das regras do procedimento, pois é neste momento que nasce a confiança entre os envolvidos no processo de tentativa de solução do conflito. (ALMEIDA, PELAJO e JONATHAN, 2016, p.787)

Outrossim, perguntou-se se os usuários achavam se o mediador e ou conciliador haviam sido imparciais, observa-se que 88% (oitenta e oito) por cento acreditavam que sim, já para 9% (nove) por cento, os mediadores e conciliadores não foram imparciais e 3% (três) por cento acharam que eles foram em parte.

**Gráfico 12** - O mediador/conciliador foi imparcial?

Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)

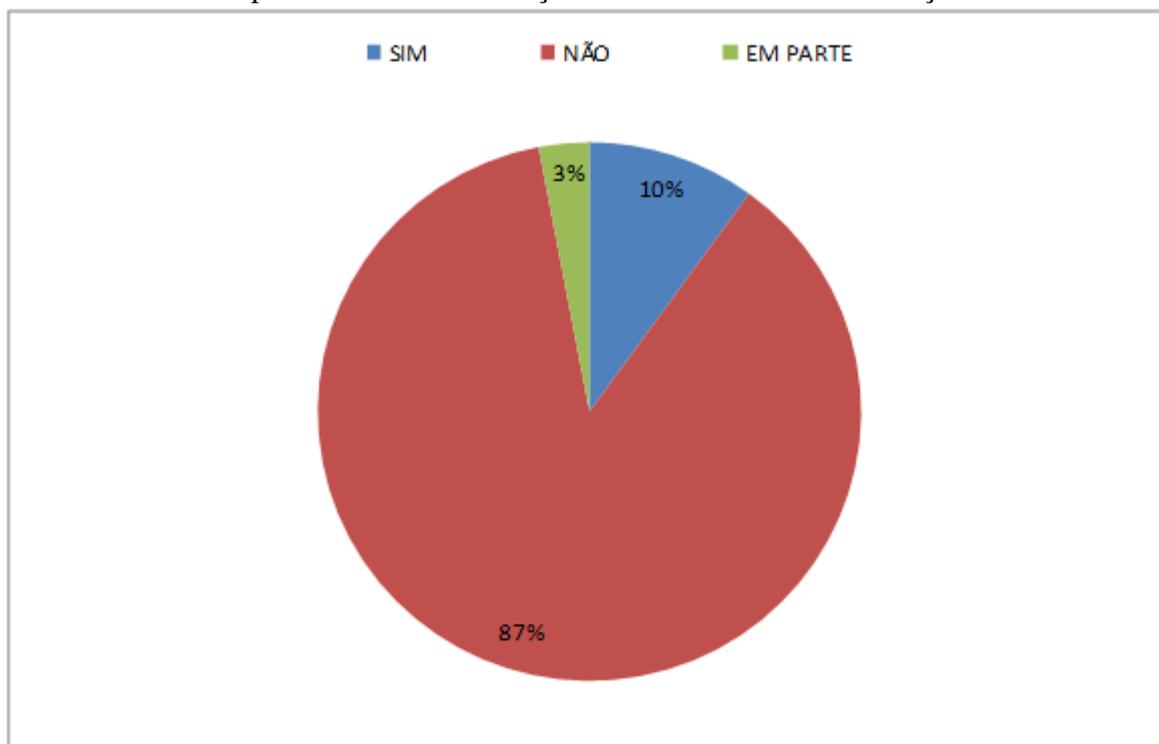
Vale destacar que são princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais, que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação. (BRASIL, 2010, p.09).

Sendo que a imparcialidade é dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente. (BRASIL, 2010, p.10).

Sendo primordial que a atuação do mediador e conciliador sejam pautados dentro de princípios éticos a respeitar as normas de conduta capituladas no Código de Ética dos mediadores e conciliadores.

Por certo, outra questão foi levantada e diz respeito ao tempo da sessão de mediação e da audiência de conciliação, se os usuários achavam que havia sido excessivo? Sendo que para 87% (oitenta e sete) por cento achavam que não foi excessivo, já para 10% (dez) por cento o tempo foi excessivo e para 3% (três) por cento acreditavam que fora em parte.

**Gráfico 13** - O tempo da sessão de mediação e ou audiência de conciliação foi excessivo?



**Fonte:** Elaborado pelo próprio autor (2019)

Vale destacar, que quanto à questão do tempo, as pautas no 1º Cejusc-Fórum, são organizadas no intervalo de 30 minutos para cada audiência e as audiências são realizadas e armazenadas em um Sistema exclusivo para os Centros Judiciários de Solução de conflitos, intitulado ATTENDE.

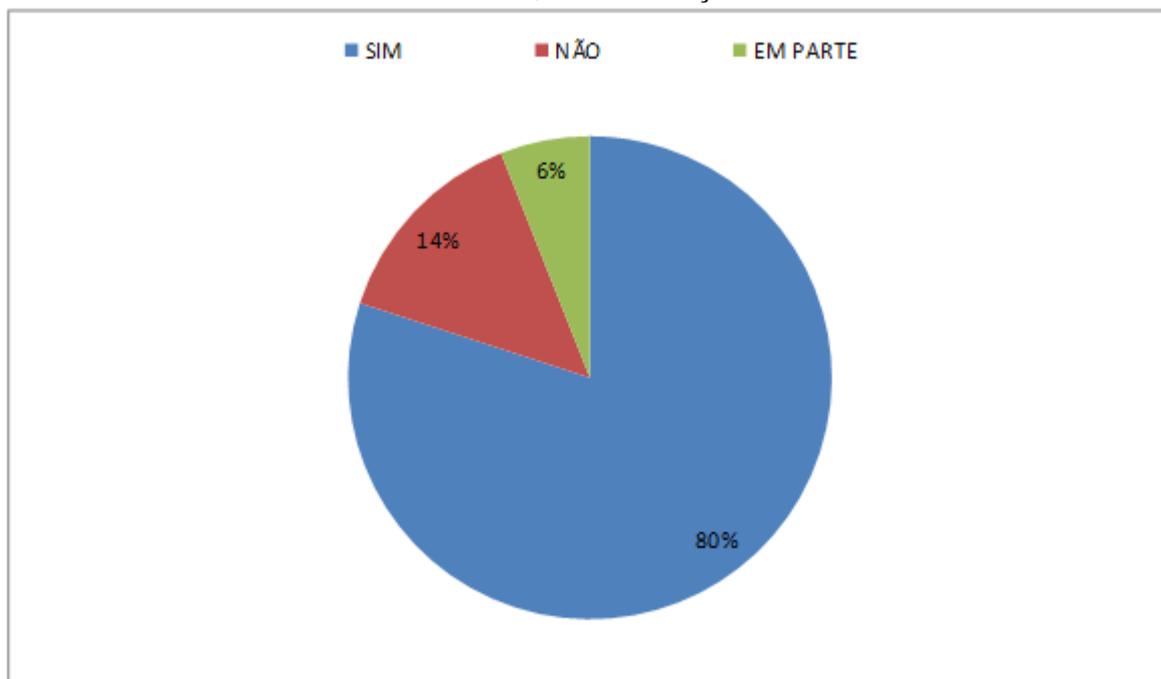
No 1º Cejusc-Fórum, além da grande quantidade de demandas, viu-se que existe uma multiplicidade de demandas e a depender do tipo de demanda o procedimento despenderá de maior tempo, a exemplo citamos as demandas pré-processuais de família e consumeristas, onde este tempo será exíguo. Sem falar que em alguns dias cada Mediador e Conciliador fazem 02 (duas) audiências no mesmo horário, isso ocorre quando um Mediador e ou Conciliador solicita férias e ou se afasta por motivos de saúde, não ocorrendo uma redução ou readequação da pauta, pois esta já está com audiências designadas por vários meses.

O tempo necessário para a realização da sessão pode variar de caso para caso, sendo recomendável, entretanto, que as sessões sejam agendadas com intervalo de 30 (trinta) a 40 (quarenta) minutos, permitindo-se a designação de sessão em continuação, com intervalo de tempo maior, desde que realizada pelo mesmo conciliador ou mediador e dentro do prazo de 30 (trinta) dias. (BRASIL, 2015a, p. 21).

No tocante a capacidade de reestabelecimento dos canais de comunicação

perguntou-se, se mesmo não havendo acordo, se a comunicação foi restabelecida? Sendo que 80% (oitenta) por cento disseram que sim, a comunicação foi restabelecida, 14% (quatorze) por cento afirmaram que não e 6% (seis) por cento disseram que em parte.

**Gráfico 14** - Mesmo não havendo acordo, a comunicação foi restabelecida?



**Fonte:** Elaborado pelo próprio autor (2019)

Nota-se que a comunicação nos processos autocompositivos é essencial, pois mesmo não havendo entendimento ou acordo, a aproximação e ou o exercício da escuta são essenciais para o início de futuros diálogos e a realização de tratativas, que irão depender, sobretudo deste primeiro contato.

Diante disto, as competências comunicativas são essenciais na mediação e conciliação, elas são aquelas em que se transmite o conjunto de mensagens pretendido ou intencionado. (SERPA, 2018, p.51)

Essas competências consistem essencialmente em estabelecer que cada um deve se responsabilizar pela forma com que suas mensagens são compreendidas (saber pedir) e pela forma de compreender as mensagens daqueles com quem se comunica (saber ouvir o que está sendo pedido pelo outro). (SERPA, 2018, p.51)

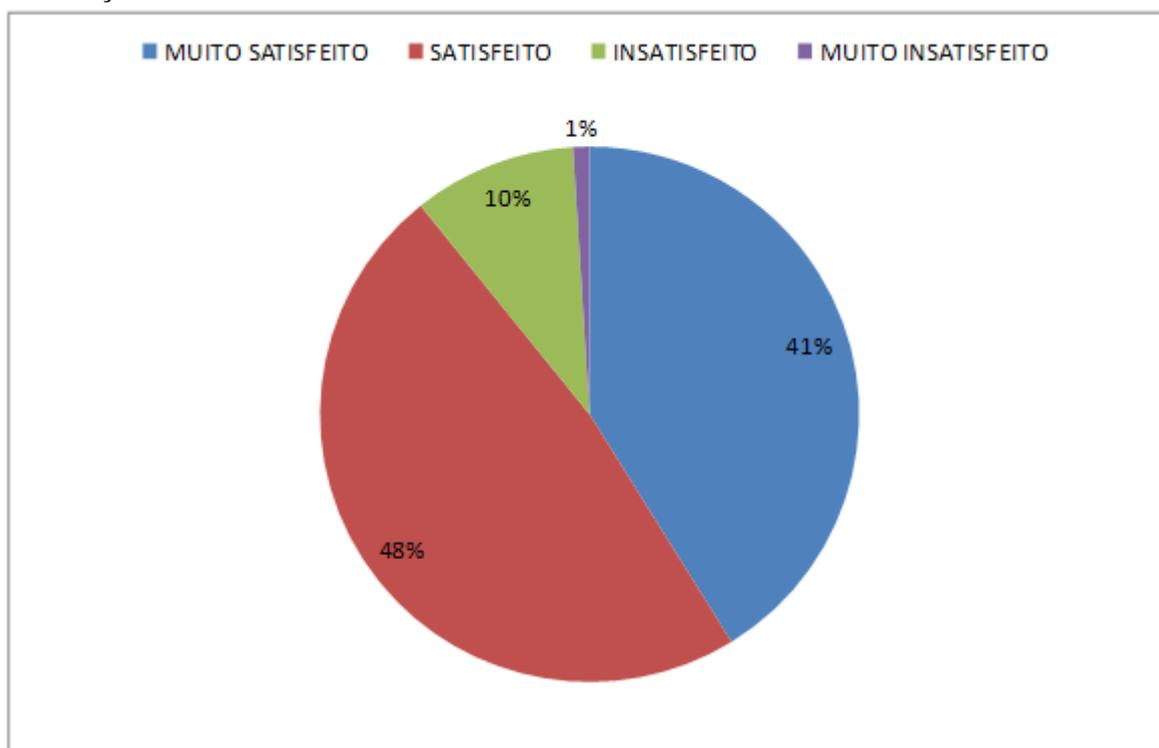
A forma de comunicação utilizada na mediação influencia diretamente o resultado do processo autocompositivo. A comunicação conciliatória consiste em uma das abordagens utilizadas com reiterado sucesso. A comunicação conciliatória (ou comunicação despolarizadora) consiste no processo comunicativo, no qual as informações são transmitidas

e recebidas de forma a estimular o entendimento recíproco e a realização de interesses reais dos comunicantes.

A premissa central da comunicação conciliatória, consiste em ouvir pedidos implícitos nos discursos para direcionar a comunicação à realização desses interesses ou necessidades. (SERPA, 2018, p.53)

Por fim, com o intuito de verificar o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo 1º Cejusc-Fórum, perguntou-se sobre o nível de satisfação com a sessão de mediação e ou audiência de conciliação. Onde 41% (quarenta e um) por cento afirmou está muito satisfeito, 48% (quarenta e oito) por cento disseram que estavam satisfeitos, 10% (dez) por cento insatisfeitos e 1% (um) por cento afirmaram está muito insatisfeito.

**Gráfico 15** - Assinale o nível de satisfação com a sessão de mediação ou audiência de conciliação:



**Fonte:** Elaborado pelo próprio autor (2019)

Destaca-se que a maioria dos estudos existentes indica que a satisfação dos usuários com os processos autocompositivos depende fortemente da percepção de que o procedimento foi justo e ou satisfatório para ambos, pois eles compreenderam as regras e se sentiram construtores da própria decisão.

É importante frisar ainda que existem quatro linhas de qualidade que devem ser

atendidas e observadas nas demandas autocompositivas e seguidas e observadas pelos terceiros facilitadores que são: i) qualidade técnica: as habilidades e técnicas autocompositivas necessárias para satisfação do usuário; ii) qualidade ambiental: a disposição de espaço físico apropriado para se conduzir um processo autocompositivo; iii) qualidade social: o tratamento e relacionamento existente entre todos os envolvidos no atendimento ao jurisdicionado; e iv) qualidade ética: a adoção de preceitos mínimos de conduta que se esperam dos autocompositores e demais pessoas envolvidas no atendimento ao usuário.

Diante disto, nota-se que os índices somados entre os que afirmam estarem muito satisfeitos e satisfeitos chegam ao percentual de 89% (oitenta e nove) por cento, o que demonstra que o nível de satisfação dos usuários é relativamente alto e aponta para um desenvolvimento de práticas que atendem aos parâmetros normativos que regem as práticas autocompositivas, mas verificamos que existe a necessidade de alguns ajustes necessários para o aprimoramento constante dos serviços prestados pelo 1º Cejusc-Fórum.

#### **5.4 Análise da avaliação dos mediadores e conciliadores**

Foi realizada a aplicação de um questionário semiestruturado para os Mediadores e Conciliadores lotados no 1º Cejusc do Fórum Desembargador Sarney Costa, atualmente encontram-se lotados 05 (cinco) servidores ocupantes de cargo efetivo e que desempenham a função de mediador/conciliador no referido Cejusc, e existem ainda 2 (dois) conciliadores voluntários, sendo uma servidora que em razão da não possibilidade do exercício da prática jurídica, desempenha a atividade como conciliadora voluntária para fins de contagem de prática jurídica e uma estudante de Instituição de Ensino Superior, que deseja prática e um maior contato com o meio jurídico.

Os questionários foram preenchidos pelos 5 (cinco) servidores, ocupantes da função de conciliador, vale lembrar que a função é intitulada FG3 e destinada exclusivamente para conciliadores que atuam nos 2 (dois) Cejusc's da capital, o 1º. Cejusc, localizado no Fórum Desembargador Sarney Costa e as outras destinadas para os servidores lotados no 2º Cejusc, localizado na Rua do Egito.

Vale ressaltar, que um dos requisitos para o exercício da atividade de mediador e conciliador no Cejusc's é a realização de um Curso de Formação de Medidores e Conciliadores promovido pela Escola Superior de Magistratura do Maranhão (ESMAM) e certificação exigida pelo CNJ, hoje o curso possui uma carga horária de 100 horas no total, sendo dividido em 40 horas teóricas e 60 horas de um estágio supervisionado.

Os mediadores e conciliadores constituem um núcleo central da política pública, razão pela qual a necessidade de serem ouvidos mediante questionário semiestruturado com as impressões sobre o funcionamento do CEJUSC e percepções sobre a Política Judiciária de Tratamento Adequado. O questionário aos mediadores e conciliadores tomou por base a amostra que compreende 100%(cem) por cento da totalidade de mediadores e conciliadores efetivos do 1º Cejusc-Fórum.

A primeira pergunta dispunha sobre a formação dos mediadores e conciliadores, todos os 5 (cinco), responderam que possuem nível superior, sendo 3 (três) deles com formação em Direito e 2 (dois) com formação em Ciências Humanas (Pedagogia e Letras).

Destaca-se que ao contrário do que ocorre com os conciliadores dos juizados especiais, não existe a obrigatoriedade de formação jurídica para o exercício da atividade de mediador e conciliador no Cejusc, bastando possuir qualquer formação superior e Curso de Formação de Mediadores e Conciliadores ofertados pela ESMAM – Escola Superior de Magistratura do Maranhão.

Perguntou-se ainda, qual foi à capacitação recebida, e se o medidor e conciliador acharam importantes. As respostas sintetizam a importância da capacitação, todos os 5 (cinco) afirmaram que a capacitação inicial foi extremamente importante. Alguns trechos da entrevista:

‘Recebi o curso de formação de mediadores e conciliadores oferecido pela ESMAM. Ele foi muito importante sim, uma vez que conhecemos a política de tratamento adequado de conflitos, bem como as técnicas que são voltadas para o bom desempenho das funções’. Outro conciliador respondeu que: ‘Recebi sim o curso de Formação de Mediadores e Conciliadores. O curso foi muito importante pois os conciliadores necessitam ter conhecimentos técnicos acerca dos meios adequados de solução de conflitos’. (informação verbal)<sup>3</sup>

Indagou-se sobre se os mediadores e conciliadores são voluntários e se os mesmos recebem algum tipo de remuneração, os entrevistados afirmaram que existem os chamados conciliadores voluntários e que geralmente existe um fluxo muito grande de estagiários, sobretudo, os dos Cursos Formação de Mediadores e Conciliadores que devem passar pela etapa obrigatória do estágio supervisionado, afirmaram ainda que os servidores ocupantes de cargos efetivos recebem uma função gratificada, intitulada de FG3 destinada para Conciliadores de Centros Judiciários de Solução de Conflitos.

Em outro tópico, foi perguntado qual a motivação para trabalhar como mediador e conciliador, eis algumas das respostas:

---

<sup>3</sup> Entrevista concedida por um dos 5 mediadores/conciliadores que atuam no Cejusc do Maranhão.

‘O ambiente é muito agradável e todos que conhecem o trabalho acabam por se sentir envolvidos’. Um outro conciliador disse que: ‘Gosto muito de trabalhar resolvendo o problema das pessoas, pois me sinto útil’, uma outra disse que: ‘Pois se sente colaborando com a sociedade de forma positiva’. (informação verbal)<sup>4</sup>

Neste sentido, como se dá a escolha do Mediador para cada caso? Você faz mediação e conciliação? Os conciliadores informaram que:

‘a escolha se dá de forma aleatória, nós não fazemos mediação, apenas conciliação’, ‘A pauta é distribuída por sorteio e aleatoriamente, a mediação não acontece, pois não existe indicação pelas varas e raríssimas as vezes que existe a solicitação de mediação, portanto só faço conciliações’, ‘nos caso mais complexos geralmente indicamos os mediadores/conciliadores mais experientes, inclusive para a realização de mediações quando surgem, mas eu faço apenas conciliação’. (informação verbal)<sup>5</sup>.

Inquiriu-se no questionário se os conciliadores usam técnicas específicas e qual o diferencial de se trabalhar como mediador e conciliador no 1º Cejusc-Fórum, e os mesmos responderam que: “Sim, são utilizadas técnicas, sobretudo a escuta ativa!”, “ São utilizadas inúmeras técnicas, mas as vezes dada a quantidade de audiências não tenho como me fazer o uso delas!”, “Sim, utilizamos, a recontextualização, as sessões privadas, dentre outras [...]”. (informação verbal)<sup>6</sup>

Ao longo do questionário perguntamos ainda qual a percepção que os mediadores e conciliadores tinham do que vem a ser uma mediação ou conciliação exitosa e o que eles acreditavam que poderia melhorar no 1º. Cejusc-Fórum. Os conciliadores responderam que:

‘Quando as partes compreendem que elas podem colocar uma resolução por elas mesmas e quando eu auxilio para que as partes se sintam engajadas no processo!’ Quanto a melhoria, acredito que a estrutura física hoje é um dos maiores problemas do setor e um maior número de conciliadores pois o número de conciliadores é insuficiente para a demanda!’ (informação verbal)<sup>7</sup>

Outro conciliador afirma que: “Quando as partes entendem que podem resolver seus conflitos por elas mesmas!”, quanto ao problema ele afirma que: “O comprometimento de alguns colegas com a atividade e a assiduidade, bem como o número de servidores para que pudesse abranger a crescente demanda!”. Já para outra conciliadora acredita que: “A conciliação é exitosa quando as partes chegam a um denominador comum, resolvendo seus conflitos”, quanto a melhoria no Cejusc ela afirma que: “a estrutura física e um maior número de conciliadores, pois a demanda só cresce!”. (informação verbal)<sup>8</sup>

Por fim, perguntou-se sobre a percepção dos conciliadores sobre o futuro da

<sup>4</sup> Entrevista concedida por um dos 5 mediadores/conciliadores que atuam no Cejusc do Maranhão

<sup>5</sup> Entrevista concedida por um dos 5 mediadores/conciliadores que atuam no Cejusc do Maranhão

<sup>6</sup> Entrevista concedida por um dos 5 mediadores/conciliadores que atuam no Cejusc do Maranhão

<sup>7</sup> Entrevista concedida por um dos 5 mediadores/conciliadores que atuam no Cejusc do Maranhão

<sup>8</sup> Entrevista concedida por um dos 5 mediadores/conciliadores que atuam no Cejusc do Maranhão

política de tratamento adequado dos Conflitos de Interesse e o seu papel de atuação, os conciliadores responderam que:

‘A resolução de conflito será muito utilizada pela sociedade, assim como as audiências poderão ser feitas pela internet!’, um outro conciliador afirmou que: ‘Acredito que em cinco anos teremos atingido um público maior e a cultura da sentença poderá ser mudada, as partes estarão mais dispostas para resolver seus conflitos por elas mesmas e acredito que de alguma forma eu estou contribuindo para a disseminação de uma cultura de paz’. Por último outro conciliador afirmou que: ‘As pessoas estão tendo consciência de que elas podem ser protagonistas das suas decisões. Há muito o que ser feito, mas creio que futuramente a cultura da pacificação social estará mais arraigada na sociedade!’ (informação verbal)<sup>9</sup>

Com a aplicação dos questionários, foi possível identificar alguns dos problemas que afligem os mediadores e conciliadores, percebeu-se que todos se sentem aptos para a realização das sessões e audiências de conciliação. Constatou-se ainda, que os mesmos não fazem mediação, por problemas dos mais diversos apontados por eles, que vão desde a não indicação pelas unidades, como pela falta de triagem das unidades e do Cejusc para a realização de mediações.

Foram apontados também problemas quanto à infraestrutura do Cejusc e a falta de conciliadores e a crescente demanda de audiências de conciliação.

Por fim, vimos o quanto à capacitação é importante para a criação de um clima de estímulo e desenvolvimento para os mediadores e conciliadores. Conforme mencionado anteriormente, todos os conciliadores e mediadores que atuam, nos CEJUSC's devem ser capacitados, cabendo aos tribunais organizar e disponibilizar esses cursos.

### **5.5 Análise da avaliação dos gestores do 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos do Fórum Desembargador Sarney Costa**

Foi realizada uma entrevista através de um questionário com questões semiestruturadas, para os gestores da unidade respectiva, no caso o 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos, localizado no Fórum Desembargador Sarney Costa, as perguntas foram realizadas para o Juiz Coordenador do NUPEMEC-TJMA (Núcleo Permanente de Métodos Consensuais do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão), que também é Juiz Coordenador do 1º Cejusc-Fórum, Juiz titular da 15ª Vara Cível da Comarca da Ilha de São Luís e presidente do FONAMEC-Fórum Nacional de Mediação e Conciliação. Ele foi escolhido dia 12 de março de 2019 pelos representantes dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemecs) e Tribunais Estaduais.

<sup>9</sup> Entrevista concedida por um dos 5 mediadores/conciliadores que atuam no Cejusc do Maranhão

O Fórum Nacional de Mediação e Conciliação foi instituído em 12 de dezembro de 2014, durante o Encontro Nacional dos Núcleos de Conciliação promovido pelo CNJ. Visa promover discussões e apresentar boas práticas para aprimorar o exercício das funções desempenhadas por seus integrantes, buscando aperfeiçoar cada vez mais os métodos consensuais de solução de conflitos por meio do intercâmbio de experiências.

As perguntas foram feitas ainda para a atual Secretária do 1º Cejus-Fórum, a Sra. Bruna Felomena da Silva Diniz, que dispôs de meandros operacionais quanto ao uso do Sistema Attende e outras questões.

Perguntou-se quais os principais obstáculos para a implementação da política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesse no Estado do Maranhão? No que nos foi respondido que:

Existe uma certa resistência no tocante alguns atores do Sistema de Justiça, tais como a OAB, DPE e MP, pois alguns destes órgão ainda não atentaram para a relevância do tema. Teríamos o que chamamos de desconhecimento da extensão, pois até recentemente a imagem que se tinha dos meios adequados, era a de que eles eram um investimento no abatimento processual. Ressalto ainda, a necessidade de se verificar as peculiaridades dos tipos de área de atuação, pois por exemplo algumas empresas atuam em grandes centros com um perfil diferenciado no tocante a política de conciliação, pois em alguns Estados e regiões prepostos e advogados atuam com maior liberdade para negociação, pois estão próximos das matrizes das empresas, o que viabiliza profissionais com maior poder de negociação e diálogo. (informação verbal)<sup>10</sup>

Conversando ainda com o gestor da unidade, perguntamos por que nos últimos anos, o Tribunal de Justiça está investindo maciçamente em meios digitais de resolução de conflito e se este é o caminho? Nos foi respondido que:

Este é o caminho, pois a virtualização é algo que já faz parte da nossa realidade e que ela possibilita uma universalização do acesso à justiça. As tecnologias permitem que o usuário possa acessar plataformas de negociação, agendamento de audiências, realização de mediação on line e que o Tribunal de Justiça tem investido neste campo, tal qual se visualiza com a criação aplicativos de conciliação, fomento à utilização de plataformas de negociação, chat on line e serviços através do telefone celular e do computador”. (informação verbal)<sup>11</sup>

Nos foi informado ainda, que o Tribunal como forma de fomento a instituições parceiras, tem criado selos de reconhecimento, tais como o Selo Amigo da Justiça.

E que tem se preconizado a utilização do chamado ciclo da busca ativa dos usuários, dos meios de tratamento de conflitos, a “busca ativa” seria um termo já utilizado no Serviço Social e Assistência Social e consistiria na inclusão de indivíduos na solução por meio de conversas e meios dialogados.

---

<sup>10</sup> Entrevista cedida pela Secretária do 1º Cejus-Fórum, Sra. Bruna Felomena da Silva Diniz.

<sup>11</sup> Entrevista cedida pelo Juiz Coordenador do 1º. Cejusc-Fórum, Alexandre Lopes de Abreu.

O magistrado coordenador do Cejusc ainda dispôs que:

O Tribunal de Justiça tem dado apoio irrestrito ao fomento dos meios adequados de solução de conflitos, com recursos tecnológicos, equipes de formação e a criação de normas internas que estimulam o uso dos meios autocompositivos. E que um caminho para o fortalecimento de tais práticas seria a interinstitucionalidade, que consistiria na divisão de responsabilidades com outros órgãos que possuem ações comuns o que viabilizaria um caminho para o fortalecimento das estratégias do uso dos meios consensuais de conflitos, pois o Tribunal de Justiça sozinho não daria conta. (informação verbal)<sup>12</sup>

Outro ponto tratado, se refere a algo que nos chamou atenção, desde o início da pesquisa, embora utilizemos ao longo do trabalho sempre expressões que remetem a mediação, quisemos saber por que o Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão optou pela conciliação e não adota a mediação? No que o Magistrado nos respondeu:

Que realmente o investimento maciço se dá na conciliação, pois existe um volume de demandas significativo e que a maioria destas demandas seriam objeto da conciliação. E que até mesmo demandas que seriam objeto de mediação, são solucionadas por conciliação e que isto ocorre ainda em decorrência da falta do espírito do diálogo e que ainda existe uma resistência grande por parte dos usuários, advogados e atores do Sistema de Justiça quanto a mediação. Ele atribui ainda ao fato da conciliação proporcionar uma resposta breve. Destacou ainda a necessidade do fomento da educação e da construção de uma cultura de paz, não apenas para estudantes de Direito, mas para alunos de todos os níveis de educação, destacando que isto já é preconizado pelo PNE (Plano Nacional de Educação) e a nova base comum curricular que priorizam o espírito da autocomposição. (informação verbal)<sup>13</sup>

É importante ressaltar, que indagamos o Magistrado quanto ao impacto da questão cultural ser hoje um dos grandes entraves para a disseminação dos meios autocompositivos? E por que ele acredita que alguns magistrados possuem resistência quanto ao uso dos meios adequados de solução de conflitos? No que nos foi respondido que:

A questão cultural ainda possui um peso grande no ‘desfazimento’ desta visão beligerante. Já em relação à visualização quanto aos seus pares, o mesmo afirmou que tais magistrados possuem paradigmas e que criam e se apropriam de paradigmas quanto a determinados temas e que quando lhes é apresentado algo que pode gerar a quebra destes paradigmas internos tal qual, se apresentam os meios autocompositivos, os mesmos acabam resistindo quanto ao uso do ‘novo’. Ele aposta na institucionalização de tais mecanismos, pois aí não se trata de paradigmas internos, mas de algo que está na ordem legal e deverá ser seguido pelos magistrados, como forma de quebra destes paradigmas. Um caminho para quebra desta visão seria a apresentação de estatísticas para os magistrados, a criação de eventos para juízes para que estes tivessem acesso às informações e aos números estatísticos aos magistrados. (informação verbal)<sup>14</sup>

Outras questões foram tratadas, dentre elas inquiriu-se como o Magistrado visualiza o papel do CNJ, que ao mesmo tempo em que propõe e estimula utilização dos

<sup>12</sup> Entrevista cedida pelo Juiz Coordenador do 1º. Cejusc-Fórum, Alexandre Lopes de Abreu.

<sup>13</sup> Entrevista cedida pelo Juiz Coordenador do 1º. Cejusc-Fórum, Alexandre Lopes de Abreu.

<sup>14</sup> Entrevista cedida pelo Juiz Coordenador do 1º. Cejusc-Fórum, Alexandre Lopes de Abreu.

meios adequados de solução de conflitos, pressiona os tribunais com relação a metas de produtividade? Não seria um contrassenso? Foi perguntado ao mesmo se poderia apontar uma possibilidade de melhoria quanto a implementação da política de tratamento adequado de conflitos no Estado do Maranhão? No que nos foi respondido que:

‘Que de fato para a implementação de algo novo, no início o caminho está sendo mais impositivo, inclusive com as legislações ‘punindo’ os que não participarem ou negligenciarem o procedimento, mas vejamos o outro lado, que é o ganho que temos tido com o efeito pedagógico, pois possibilita o conhecimento destas formas de resolução de conflitos, daí inclusive a importância da formação dos mediadores e conciliadores, pois se bem capacitados, são estes os responsáveis pela apresentação deste formato encantador’. Quanto a possibilidade de melhorar o Magistrado aponta para: ‘Acredito que o caminho de fato é a interinstitucionalidade, pois o Tribunal de Justiça não vai conseguir sozinho, outro caminho é o fomento nos cursos de Direito da disciplina de Meios Adequados de Solução de Conflitos, para que seja construída uma nova geração de operadores do Direito, com uma visão mais voltada para a construção de decisões dialogadas’. (informação verbal)<sup>15</sup>

Por fim, perguntou-se aos gestores como eles visualizavam outros atores do Sistema de Justiça e as suas atuações com os meios de solução de conflitos? (DPE, a OAB e o MP) e se os mesmos teriam como dispor quantas unidades (varas) encaminham processos para o 1º Cejusc-Fórum? As que não encaminham utilizam que argumento? Onde fora respondido que:

Temos tido diálogos institucionais com vários órgãos e nos alegra que a Defensoria Pública tenha acreditado e apostado em uma parceria, como também nos frutos desta parceria na resolução das demandas de família, pois sabemos que ela faz um trabalho primoroso, mas não dá conta sozinha. Com a OAB, temos tido um pouco mais de dificuldade, pois ainda impera uma visão que vai de encontro com o que preconiza as novas legislações que fomentam os meios de solução de conflitos, com o MP também temos conversado e confluído de forma positiva. (informação verbal)<sup>16</sup>

No tocante as unidades que encaminham demandas para o 1º. Cejusc-Fórum:

Das 16 (dezesesseis) varas cíveis, cerca de 70% (setenta) por cento encaminham demandas para o Cejusc, ou seja, 11 (onze) varas encaminham e apenas 05 (cinco) varas não encaminham, quer seja, pela resistência dos magistrados destas unidades, que seja pelas dificuldades encontradas junto ao sistema interno, outros preferem fazer na própria unidade, inclusive “presidindo” as audiências de conciliação, pois acham que é mais rápido. (informação verbal)<sup>17</sup>

Verificamos que as entrevistas realizadas com os gestores nos possibilitaram visualizar que o magistrado que se encontram à frente da Política Judiciária no Estado, possui grande conhecimento e entusiasta pela temática, inclusive ocupa cargo de relevância no meio da mediação e conciliação nacionais, talvez até pelo grande empenho do gestor, tenhamos

<sup>15</sup> Entrevista cedida pelo Juiz Coordenador do 1º. Cejusc-Fórum, Alexandre Lopes de Abreu.

<sup>16</sup> Entrevista cedida pelo Juiz Coordenador do 1º. Cejusc-Fórum, Alexandre Lopes de Abreu.

<sup>17</sup> Entrevista cedida pelo Juiz Coordenador do 1º. Cejusc-Fórum, Alexandre Lopes de Abreu.

observado nos últimos anos a edição de várias normas em nível de Tribunal de Justiça do Maranhão, tem se investido em capacitações e sobretudo no uso de tecnologias que possibilitem o acesso à justiça aos usuários e jurisdicionados.

Entretanto vimos que existe a necessidade da mudança de mentalidade por parte dos magistrados e dos atores do Sistema de Justiça, como forma de fomentar e solidificar o uso de tais meios de solução de conflitos.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final deste trabalho observou-se que os meios de solução de conflitos, tais como a Mediação e a Conciliação foram consolidados de forma inovadora pelo Novo Código de Processo Civil, com o objetivo de realizar uma transformação na mentalidade da sociedade e dos operadores do Direito, com necessidade cotidianamente, de uma mudança cultural do paradigma adversarial para o paradigma do consenso e do diálogo.

Sabe-se que as mudanças são frutos de um processo e que existe a necessidade de uma maturação com o que é novo, assim como ocorrera com outras legislações, o Novo Código de Processo Civil e a Lei de Mediação, trouxeram mudanças substanciais para o mundo fático, que tem sido maturadas e tem desconstruído de certa forma padrões até então estabelecidos, um deles é de que os meios adequados seriam aplicáveis apenas em demandas consideradas mais simples, sem grande complexidade ou causas de pequeno valor.

Existe a necessidade ainda, da busca de soluções que possam trazer uma maior efetividade na solução dos conflitos, pois a litigiosidade há muito, já demonstrou que não é o melhor caminho e que o Estado não é o ente mais apropriado para dizer o Direito.

Sendo assim, as novas legislações como o Novo Código de Processo Civil, a Lei de Mediação, a Resolução nº 125/2010, evidenciam um momento crucial de alterações no ordenamento pátrio, reforçando o uso de meios dialogados para o tratamento dos conflitos, bem como o fortalecimento de institutos como a mediação e a conciliação.

É importante ressaltar que os meios adequados de resolução de conflitos, notadamente, despontam como ferramentas de atuação dos cidadãos no controle político-civil, ao oportunizar a edificação de entendimentos através da comunicação, em especial através de uma escuta qualificada e empática, proporcionam também, a prática da cidadania, uma vez que permitem a participação ativa do cidadão na vida política, conseqüentemente, materializando os preceitos democráticos, aprimorando o Acesso à Justiça, a uma ordem jurídica justa, concreta, oportuna e apropriada aos propósitos dos envolvidos, corporificando múltiplos mandamentos constitucionais, como os princípios da dignidade da pessoa humana, da igualdade, da liberdade e solidariedade.

Diante disto, verifica-se a importância do papel dos atores que atuam no Sistema de Justiça, é essencial em uma sociedade cada vez mais tecnológica, o uso de estratégias que aproximem as pessoas e que oportunizem aos profissionais do Direito um conhecimento transdisciplinar, com habilidades comunicacionais e que facilitem o diálogo entre os contendores dos conflitos.

Existe uma necessidade de conscientização de todos os envolvidos no Sistema de Justiça, bem como dos usuários do aparato judiciário, para que estes possam visualizar a Mediação e a Conciliação como formas de tratamento do conflito de maneira mais profunda, “tratando” não apenas o problema, mas resolvendo o conflito em todas as suas nuances, proporcionando o reestabelecimento dos laços entre os contendores, pois tal postura irá fazer com que haja um sentimento de satisfação muito maior por parte dos usuários do Sistema de Justiça, bem como um sentimento de efetividade e celeridade muito mais real do que o modelo judicante adotado atualmente.

No tocante a Política Judiciária de Tratamento dos Conflitos adotada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, a pesquisa possibilitou realizarmos uma análise de como esta tem se desenvolvido através do estudo de caso implementado no 1º Cejusc do Fórum Desembargador Sarney Costa, pois como visto, este é tido como o pioneiro e serve de laboratório para todas as experiências perpetradas para os outros Centros de Solução de Conflitos, daí o interesse pelo desenvolvimento da pesquisa neste ambiente profícuo para a Mediação e a Conciliação junto ao Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão.

Vimos que o Cejusc desenvolve um trabalho extremamente relevante e de grande alcance social, pois nele os usuários podem ter acesso de forma rápida e efetiva. Foi possível ainda termos uma visão acerca dos vários atores envolvidos no processo de Mediação e Conciliação, tais como os usuários, advogados, servidores, mediadores, conciliadores, gestores e magistrados, tais percepções nos proporcionou visualizar a aplicação da Política Judiciária através de olhares diferentes, pois cada um dos envolvidos possui uma vivência e olhar acerca de tais práticas autocompositivas.

Muitos pontos positivos podem ser apontados, tais como o uso de um sistema próprio para a conciliação e mediação, as formas de acesso aos jurisdicionados que se faz de forma ampla e irrestrita, o tempo de agendamento de uma demanda no respectivo Cejusc, que é de até 20 (vinte) dias, tempo este que para padrões do judiciário pode ser considerado recorde, o uso de plataformas digitais, o desenvolvimento de aplicativos locais desenvolvidos pelos TJMA para o uso da conciliação, o fomento ao conhecimento e aperfeiçoamentos dos mediadores e conciliadores, através do oferecimento de cursos e palestras, em parceria com a ESMAM (Escola Superior de Magistratura do Estado do Maranhão), o fomento de formas itinerantes de mediação e conciliação, o desenvolvimento de pautas específicas, dentre outras.

Entretanto apontamos ainda algumas possibilidades de melhoria e que podem ser levadas ao conhecimento dos gestores da Política Pública Judiciária no Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, tais como a necessidade de utilização da Mediação, uma vez que, o

TJMA, priorizou a conciliação sob o argumento de que em decorrência do volume de demandas, não se utilizaria da mediação, sendo que esta praticamente não acontece na esfera judicial em nosso Estado, pois como preconiza a Resolução nº 125/2010 do CNJ, que serve como baluarte e norte do desenvolvimento dos meios adequados de solução de conflitos nos Cejusc's, devem ocorrer tanto a mediação, quanto a conciliação, tal questão nos causa uma certa preocupação, pois sob à guisa de que existe uma resistência por parte de vários atores que fazem parte do Sistema de Justiça, não podemos priorizar um método, sendo que ambos são importantes e diferentemente do que ainda paira no imaginário popular, a mediação e a conciliação são institutos diferentes e que servem a casos e demandas distintas.

Verificou-se ainda a necessidade do estabelecimento de uma triagem, quanto as demandas encaminhadas para o 1º Cejusc-Fórum, pois as vezes são encaminhadas por parte das unidades demandas que não deveriam ser objeto e ou alvo de conciliação e ou mediação, o que só faz com que haja o preenchimento da pauta de forma desnecessária. Outra possibilidade de melhoria, diz respeito ao número de mediadores e conciliadores que hoje se mostra insuficiente frente ao número de demandas recebidas pelo Cejusc. Destaca-se ainda, o número elevado de audiências, o que de certo modo acaba priorizando o quantitativo em detrimento ao qualitativo junto aos processos autocompositivos realizados nesta unidade, sugere-se ainda a necessidade da melhoria da estrutura física e a ampliação das salas que são pequenas e inviabilizam a realização de certas modalidades de audiências.

Por fim, vimos que temos avançado no tocante ao uso das formas consensuais de conflito, foi possível ainda verificar que estamos conectados e nossas práticas estão coadunadas às práticas de outros Tribunais do Brasil que são referência no tocante ao uso dos meios adequados de solução de conflitos, temos muito a apreender e a avançar, porém ficamos entusiasmados e esperançosos que estamos no caminho mais adequado na construção de uma sociedade mais justa e que busca solidificar a Cultura da Paz.

## REFERÊNCIAS

- ABREU, Alexandre Lopes de. **Tratamento Adequado de Conflitos: experiências no Maranhão**. São Luís: Edições ESMAM, 2017.
- ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes**. Salvador: Ed. JusPodvm, 2016.
- AZEVEDO, André Gomma de. Desafios de Acesso à Justiça ante o Fortalecimento da Autocomposição como Política Pública Nacional. In: PELUSO, Ministro Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). **Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional**. São Paulo: Forense, 2011.
- AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de mediação judicial**. Brasília/DF:
- BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012. (Coleção saberes do direito; 53)
- BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. 2. ed. São Paulo: Saraiva. 2016.
- BOBBIO, Norberto. **O positivismo jurídico: lições de filosofia do direito**. São Paulo: Ícone, 1995.
- BOBBIO, Norberto. **Estudos sobre Hegel**. Brasiliense: Brasília, 1989a.
- BOBBIO, Norberto. **O conceito de sociedade civil**. Tradução de Carlos Nelson Coutinho Rio de Janeiro: Graal. 1989b. (Título original: Gramsci e la concezione della società civile).
- BONATO, Giovanni. Panorama da arbitragem na França e na Itália: perspectiva de direito comparado com o sistema brasileiro. **Revista Brasileira da Arbitragem**, n. 43, 2015.
- BONAVIDES, Paulo. Reflexões sobre nação, Estado social e soberania. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 22, n. 62, p. 195-217, 2008.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.
- BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm). Acesso em: 2 nov. 2015.
- BRASIL. **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. 2010. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atosdm?documento=2579>. Acesso em: julho2017.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Guia de Conciliação e Mediação Judicial: orientação para instalação de CEJUSC**. Brasília/DF: CNJ, 2015a.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Dispõe sobre o Código de Processo Civil. 2015b. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 2 nov. 2017.

BRASIL. **Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015**. Dispõe a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. 2015c. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.html). Acesso em: 16 jul. 2017.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília/DF:CNJ, 2016.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n.º 225. 2016. Dispõe sobre a Política Nacional de Justiça Restaurativa no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <https://goo.gl/x77WYb>. Acesso em: 13. dez. 2018

BRASIL. Ministério da Justiça. Conselho Nacional de Justiça. **Oficina de Pais e Filhos**. Cartilha do Instrutor, 2016.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2018: Ano- base 2017**. Brasília: CNJ, 2018. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 13 mar. 2019.

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.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1999.

CAPPELLETTI, Mauro. **Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça**. Fabris Editor, 2002.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e processo: um comentário à Lei nº 9.307/96**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CARVALHO, José Murilo de. Mandonismo, coronelismo, clientelismo: uma discussão conceitual. **Dados**, v. 40, n. 2, 1997.

CASTRO, Maíra Lopes de. BONATO, Giovanni. Princípio da cooperação no novo código de processo civil brasileiro: a admissibilidade dos negócios jurídicos processuais no âmbito dos recursos. In: XXVI Encontro Nacional Do Conpedi Brasília – DF. **Processo, jurisdição e efetividade da justiça III**. Florianópolis: CONPEDI, 2017. Disponível em: <https://www.conpedi.org.br/publicacoes/roj0xn13/1743z27d>. Acesso em: 22 agos. 2018.

CASTRO, Maíra Lopes. **Teoria do agir comunicativo e meios adequados de resolução do conflito: uma avaliação dos Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão na perspectiva do jurisdicionado**. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2019.

CHAUÍ, Marilena. **Cultura e democracia**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 1993.

CHIOVENDA, Giuseppe. **Instituições de direito processual civil**. Campinas, SP: Bookseller, 2000. v. 3.

CINTRA, Antonio Carlos. **Teoria geral do processo**. 28. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2012.

CINTRA, Antônio de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 31. ed. São Paulo: Malheiros, 2015.

COSTA, Emília Viotti da. **STF: o Supremo Tribunal Federal e a construção da cidadania**. 2.ed. São Paulo. Editora UNESP, 2006.

CUNHA, Cleones. **O Poder Judiciário do Maranhão: subsídios para a história do recrutamento de juízes e da organização judiciária**. São Luís. 2004.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Elementos de Teoria Geral do Estado**. 32. ed. São Paulo: Ed. Saraiva, 2015

DAN, Wei. Mediação na China: passado, presente e futuro. In: CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa (coord.). **Mediação de conflitos: novos paradigmas de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

DAVIS, Edward P. Mediação no Direito comparado. **Cadernos do CEJ, Mediação: um projeto inovador**, n. 22, 2002. Disponível em: <http://www.cjf.jus.br/revista/cadernos.htm>. Acesso em: 22 jul. 2017.

DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix. **Caosmose: um novo paradigma estético**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1992. (2017)

DIAS, Souto Luciano; FARIA, Cardoso Kamila. A mediação e a conciliação no contexto do novo Código de Processo Civil de 2015. **Revista Constituição e Garantia de Direitos**, p. 21-23, 7 dez. 2016.

DIDIER JR, Fredie. O princípio da cooperação: uma apresentação. **Revista de Processo**. São Paulo, n. 127, p. 75-79, set. 2005.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. 19. ed. Salvador: Ed. JusPodivm, 2017.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de direito processual civil**. 7. ed. São Paulo: Malheiros, 2013.

DINAMARCO, Cândido Rangel; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. **Teoria geral do novo processo civil**. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2017.

DUZERT, Yann. **Negociação e administração de conflitos**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2018.

ECONOMIDES, Kim. **Lendo as ondas do “Movimento de Acesso à Justiça”: epistemologia versus metodologia?** 2010. Disponível em://gajop.org.br/justicacitada/

wpcontent/uploads/Lendo-as-Ondas-do-Movimento-de-Acesso-aa-Justica.pdf. Acesso em: 25 mar. 2019.

FEITOSA, Gustavo R. P. **Magistratura, Cidadania e Acesso à Justiça**: os juizados especiais cíveis da cidade de São Paulo. Campinas, 2005. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) - IFCH, Unicamp, 2005.

FURTADO, José Augusto Paz Ximenes. **Educação Jurídica e formação docente no Brasil**. Teresina: Dinâmica Jurídica. 2016.

GAZZI, Fábio Pinheiro; PITTMAN, Michelle Cristina Barbosa. **Conciliação, mediação e arbitragem**. Porto Alegre: Ed. Lex Editora S.A, 2017.

GORETTI, Ricardo. **Mediação e acesso à justiça**. Salvador: Editora JusPodivim, 2016.

GORETTI, Ricardo. **Acesso à Justiça e Mediação**: ponderações sobre os obstáculos à efetivação de uma via alternativa de solução de conflitos. 2017. Disponível em: [www.dominiopublico.gov.br/download/teste/arqs/cp075887.pdf](http://www.dominiopublico.gov.br/download/teste/arqs/cp075887.pdf). Acesso em: 20 nov. 2018

GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; COSTA, Susana Henriques da (Coord.). **O processo para solução de conflitos de interesse público**. Salvador, BA: Editora Juspodivim, 2017.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade**: fundamentos para uma nova teoria geral do processo. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2017.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Manual de arbitragem e mediação**: conciliação e negociação. 4. ed. São Pulo: Saraiva Educação. 2018.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Manual dos MES Cs**: meios extrajudiciais de solução de conflitos. Barueri, SP: Manole, 2016.

HOBBSAWM, Eric J. **Da revolução industrial inglesa ao neoliberalismo**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1978.

HUNT, E. K. **História do pensamento econômico**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

KOERNER, Andrei. **Judiciário e cidadania na constituição da República Brasileira**. São Paulo: Hucitec /Departamento de Ciência Política, USP, 1998.

KOURY, Luiz Ronan Neves. Mediação e conciliação no novo Código de processo civil: seus desdobramentos no direito processual do trabalho. **Revista eletrônica [do] Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região**, Curitiba, PR, v. 5, n. 53, p. 35-45, ago. 2016.

LAGRASTA, Valeria Ferioli; BACELLAR, Roberto Portugal. **Conciliação e Mediação**: ensino em construção. São Paulo: ENFAM, 2016.

MACPHERSON, Crawford Brough. **Teoria política do individualismo possessivo de Hobbes até Locke**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à justiça**: condicionantes legítimas e ilegítimas. 2.ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015.

MARANHÃO. Poder Judiciário. Tribunal de Justiça. **Código de Divisão e Organização Judiciárias do Maranhão**. Atualização, organização e notas de Cleones Carvalho Cunha. 5. ed. São Luís: Edições Esmam, 2018.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sergio Cruz. **Prova e convicção**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **O novo processo civil**. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Novo Curso de Processo Civil: teoria do processo civil (e-book)**. v. 1. 3 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

MARRAFON, Marco Aurélio. **Para compreender (e superar) os pilares do positivismo jurídico (parte 2)**. 2015. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2015-mai-25/constituicao-poder-preciso-compreender-superar-positivismo-juridico-parte>. Acesso em: 14 maio 2019.

MARTINEZ, Sérgio Rodrigo. A evolução do ensino jurídico no Brasil. **Jus Navigandi**, Teresina, v. 10, 2011

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD). 2016.

MITIDIERO, Daniel. **Cortes superiores e cortes supremas: do controle à interpretação, da jurisprudência ao precedente**. 3 ed. São Paulo: Revista do Tribunais, 2017.

MORALES, Gilberto. **Manual do estudante de mediação e conciliação**. São Paulo: Letras Jurídicas, 2017.

MOUZALAS, Rinaldo. **Processo Civil volume único** / Rinaldo Mouzalas, João Otávio Terceiro Neto e Eduardo Madruga – 9. Ed. rev. , ampl e atual. – Salvador. Ed. JusPodivm, 2017.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Novo Código de Processo Civil Comentado**. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016.

NOGUEIRA, Mariella Ferraz de A. Pollice. Dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. In: RICHA, Morgana de Almeida; PELUSO, Antonio Cezar. **Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional**. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

PEIXOTO, Ravi. Os princípios da Mediação e da Conciliação: uma análise da Res.125/2010 do CNJ, do CPC/2015 e da Lei 13.140/2015. In: In: DIDIER JUNIOR, Fredie. **Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2018.p. 91-107.

PELLIZZOLI, Marcelo (Org.). **Cultura de Paz: restauração e direitos**. Recife : Ed. Universitária da UFPE, 2010.

PERLAZA, Ronaldo Perez. **Mediação em Costa Rica e o papel do mediador**. Mediate. Ago. 2014. Disponível em: < <http://www.mediate.com/articles/PerezRolando1.cfm>. Acesso em: 21 jul. 2017.

PORTUGAL. Instituto Superior de Ciências do trabalho e da empresa. Centro de Estudo sobre mudança Socioeconômica. Alargamento da Rede de Julgados de Paz em Portugal: relatório. Portugal, 2007. Disponível em: <http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/relatorios.asp>. Acesso em: 10 jul. 2017.

RIBEIRO, Darci Guimarães; JOBIM, Marco Félix. (Org.); **Desvendando o Novo CPC**. 3. ed. ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2017.

RÍOS, Aníbal Sierralta. **Negociação e teoria dos jogos**. Tradução: Ricardo Serrano Osório. São Paulo: Editora: Revista dos Tribunais, 2017.

ROCHA, Caio Cesar Vieira; SALOMÃO, Luis Felipe. **Arbitragem e mediação: a reforma da legislação brasileira**. São Paulo: Atlas, 2015.

ROSENBLATT, Ana (Org.). **Manual de mediação e conciliação para a Defensoria Pública**. 3. ed. Brasília: Ministério da Justiça, 2015.

ROZOWYKWIAT, Tereza. **Arraes**. São Paulo: Editora Iluminuras Ltda, 2006.

SADEK, Maria Tereza (Org.). Poder Judiciário: perspectivas de reforma. **Opinião Pública**, Campinas, SP, v. 10, n. 1, p. 1-62, 2004.

SADEK, Maria Tereza (Org.). **O judiciário em debate**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2010. Disponível em: <https://static.scielo.org/scielobooks/82r9t/pdf/sadek-9788579820342.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2019.

SADEK, Maria Tereza. **Revista Diálogos sobre Justiça**. Secretaria da Reforma do Judiciário. n.2. maio/ago. 2014. Disponível em: <<https://goo.gl/7m6tui>>. Acesso em: 30 out 2017.

SALES, Lilia Maia de Moraes; SOUSA, Mariana Almeida de. O Sistema de Múltiplas Portas e o Judiciário Brasileiro. **Revista de Direitos Fundamentais e Justiça**, ano 5, n. 16. p. 204-220, set./2011. Disponível em: <http://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/360/467>. Acesso em: 10. mar. 2019.

SANDEL, Michel J. **Justiça: o que é fazer a coisa certa**. Trad. Matias, Heloísa. 15. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2014.

SCAVONE, Luiz Antonio. **Manual de arbitragem: mediação e conciliação**. 7. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

SERPA, Maria de Nazareth. **Mediação: uma solução judiciousa para conflitos**. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2018.

SOUZA, Cláudia Maria Gomes de, MENDONÇA JÚNIOR, João Halfeld Furtado de; PEREIRA, Rita Andréa Guimarães de Carvalho. **Mediação de conflitos: a emergência de um novo paradigma**. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2002.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de Conflitos: da teoria à prática**. 2. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2017.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação, conciliação e arbitragem**: artigo por artigo de acordo com a Lei nº. 13.140/2015, Lei nº. 9.307/1996, Lei nº. 13.105/2015 e com Resolução nº. 125/2010 do CNJ (Emendas I e II). Rio de Janeiro: FGV Editora, 2016.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação de conflitos civis**. 3. ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO: 2016a.

TARTUCE, Flávio. **O novo CPC e o direito civil: impactos, diálogos e interações**. 2. ed. São Paulo: Método, 2016b.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: Método, 2018.

THEODORO JUNIOR, Humberto; NUNES, Dierle; BAHIA, Alexandre Melo Franco; PEDRON, Flávio Quinaud. **Novo CPC: fundamentos e sistematização**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

UCHÔA, Rostônio. **Teoria da Constituição**. Teresina: Editora Dinâmica Jurídica. 2016.

UNESCO. **Cultura de paz: da reflexão à ação; balanço da Década Internacional da Promoção da Cultura de Paz e não Violência em Benefício das Crianças do Mundo**. Brasília: Unesco; São Paulo: Associação Palas Athena, 2010.

VARGAS, Lúcia Fátima Barreira Dias. **Julgados de paz e mediação: uma nova face da Justiça**. Coimbra: Almedina, 2006, p. 81.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 4. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2015.

VEZZULLA, Juan Carlos. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional**. Florianópolis: Ed. Habitus. 2006.

WAMBIER, Luiz Rodrigues; TALAMINI, Eduardo. **Curso avançado de processo civil: cognição jurisdicional (processo comum de conhecimento e tutela provisória)**. 16. ed. São Paulo: RT, 2016b. v. 2.

WAMBIER, Tereza Arruda Alvim. **Primeiros comentários ao novo Código de Processo Civil artigo por artigo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* (coord.). **Participação e processo**. São Paulo: RT, 1988.

WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação. *In*: YARSHELL, Flávio Luiz; MORAES, Mauricio Zanoide de (coords.). **Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover**. São Paulo: DPJ, 2005.

WATANABE, Kazuo. Controle jurisdicional das políticas públicas: mínimo existencial e demais direitos fundamentais imediatamente judicializáveis. *In*: WATANABE, Kazuo; GRINOVER, Ada Pellegrini. **O controle jurisdicional de políticas públicas**. Rio de Janeiro: Gen-Forense, 2011a.

WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. *In*: RICHA, Morgana de Almeida; PELUSO, Antonio Cezar. (Coord.). **Conciliação e mediação**: estruturação da política judiciária nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011b.

WOLKMER, Antônio Carlos. **História do Direito do Brasil**. Belo Horizonte: Del Rey, 2013.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. trad. Daniel Grassi. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZAFFARONI, Eugenio Raúl. **Poder Judiciário**: crise, acertos e desacertos. Tradução: Juarez Tavares. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1995.

ZANETI JR., Hermes; TRÍCIA, Navarro Xavier Cabral. **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação e arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos. Salvador: Jusdopivm, 2016.

## **APÊNDICES**

**APÊNDICE A** – Pesquisa com os jurisdicionados

# **Pesquisa no CEJUSC-FÓRUM**

1º. Centro Judiciário de Solução de Conflitos - Cejusc

**Responsável: Washington Coelho**

**São Luís**

**2019**

**PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM DIREITO DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA)**

**QUESTIONÁRIO**

**TEMA:** “POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES: Um estudo de caso da utilização da Mediação e Conciliação no 1º. Cejusc-Fórum Desembargador Sarney Costa”.

**LOCAL:** 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC’s) – Estado do Maranhão.

**PESQUISADORA:** Washington Souza Coelho

- 1- O TRATAMENTO DADO PELOS FUNCIONÁRIOS DO CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS FOI SATISFATÓRIO?  
 ) SIM  
 ) NÃO  
 ) NÃO SEI/NÃO RESPONDEU
  
- 2- O TRATAMENTO DADO PELOS DEMAIS SERVIDORES DO CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS FOI SATISFATÓRIO?  
 ) SIM  
 ) NÃO  
 ) NÃO SEI/NÃO RESPONDEU
  
- 3- O MEIO AMBIENTE ONDE ACONTECEU A SESSÃO DE MEDIAÇÃO E OU AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO É AGRADÁVEL? CONTRIBUIU PARA O ACORDO?  
 ) SIM  
 ) NÃO  
 ) NÃO SEI/NÃO RESPONDEU
  
- 4- NESSA AÇÃO/PROCEDIMENTO VOCÊ É:  
 ) REQUERENTE (PARTE QUE DEU ENTRADA NO PROCESSO)  
 ) REQUERIDO (PARTE QUE FOI ACIONADA NO PROCESSO)
  
- 5- VOCÊ ACREDITA QUE A TENTATIVA DE ENTENDIMENTO/ACORDO FOI VÁLIDA?  
 ) SIM  
 ) NÃO  
 ) EM PARTE
  
- 6- A MEDIAÇÃO/CONCILIAÇÃO TERMINOU EM UM ENTENDIMENTO/ACORDO?  
 ) SIM  
 ) NÃO  
 ) EM PARTE

- 7- VOCÊ ACREDITA QUE SE A SESSÃO DE MEDIAÇÃO E OU AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO FOSSE FEITA POR UM JUIZ, O RESULTADO SERIA DIFERENTE?
- ( ) SIM  
( ) NÃO  
( ) EM PARTE
- 8- VOCÊ SE SENTIU PRESSIONADO(A) A FECHAR UM ENTENDIMENTO/ACORDO?
- ( ) SIM  
( ) NÃO  
( ) EM PARTE
- 9- VOCÊ SENTIU QUE PARTICIPOU DA CONSTRUÇÃO DA SOLUÇÃO DO CONFLITO?
- ( ) SIM  
( ) NÃO  
( ) EM PARTE
- 10- O RESULTADO DA SOLUÇÃO FOI JUSTO?
- ( ) SIM  
( ) NÃO  
( ) EM PARTE
- 11- O MEDIADOR/CONCILIADOR APRESENTOU AS REGRAS DO PROCEDIMENTO?
- ( ) SIM  
( ) NÃO  
( ) EM PARTE
- 12- O MEDIADOR/CONCILIADOR FOI IMPARCIAL?
- ( ) SIM  
( ) NÃO  
( ) EM PARTE
- 13- O TEMPO DA SESSÃO DE MEDIAÇÃO E OU AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO FOI EXCESSIVO?
- ( ) SIM  
( ) NÃO  
( ) EM PARTE
- 14- MESMO NÃO HAVENDO ACORDO, A COMUNICAÇÃO FOI RESTABELECIDADA?
- ( ) SIM  
( ) NÃO  
( ) EM PARTE

15- ASSINALE O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A SESSÃO DE MEDIAÇÃO OU AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO:

- ( ) MUITO SATISFEITO
- ( ) SATISFEITO
- ( ) INSATISFEITO
- ( ) MUITO ISATISFEITO

**Sua colaboração é de extrema relevância para o desenvolvimento desta pesquisa científica!**

**Muito obrigado!**

#### DECLARAÇÃO

Declaro, para os devidos fins, que aceitei participar da pesquisa de mestrado que tem por objetivo investigar a Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos no Sistema de Justiça. Também declaro que autorizo a aplicação de questionário e sua utilização para a pesquisa, desde que minha identidade permaneça resguardada e não seja utilizada em prejuízo da(s) pessoa(s) envolvida(s) e/ou da instituição. Por fim, informo que estou ciente de que a minha participação neste estudo é voluntária e poderei desistir a qualquer momento, não havendo previsão de gastos ou remuneração.

**APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Você está sendo convidado para participar da pesquisa “POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES: Um estudo de caso da utilização da Mediação e Conciliação no 1º. Cejusc-Fórum Desembargador Sarney Costa”.

Você foi selecionado por ser usuário dos serviços prestados por esse Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC’s). O objetivo desta pesquisa é verificar a utilização dos meios adequados de solução de conflitos (mediação e conciliação) no 1º. Cejusc-Fórum, sob a ótica de todos os atores envolvidos, (mediandos, partes, advogados, servidores, magistrados, dentre outros...)

Sua participação nesta pesquisa consistirá no preenchimento de um questionário.

Sua participação não é obrigatória. A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. Ademais, sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador, com o orientador e com as instituições envolvidas.

Não há riscos ou prejuízos previstos relacionados à sua participação. Os benefícios da pesquisa são estritamente acadêmicos.

As informações obtidas por meio dessa pesquisa serão confidenciais e o sigilo sobre sua participação será assegurado. Os dados serão divulgados unicamente pelo pesquisador deste Projeto de forma genérica, em termos quantitativos e qualitativos, de modo a não possibilitar sua identificação pessoal nas conclusões adquiridas.

Caso deseje, será disponibilizada cópia deste termo, no qual consta o telefone e o endereço institucional do pesquisador, podendo tirar suas dúvidas sobre o Projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Concordo em participar da pesquisa,

---

Participante

---

Washington Souza Coelho  
Pesquisador

WASHINGTON SOUZA COELHO – PESQUISADOR  
TEL: (98) 9 8274-3003 Email: wcoelho20@hotmail.com

## APÊNDICE C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado para participar da pesquisa “POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES: Um estudo de caso da utilização da Mediação e Conciliação no 1º. Cejusc-Fórum Desembargador Sarney Costa”.

Você foi selecionado por ser usuário dos serviços prestados por esse Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC’s). O objetivo desta pesquisa é verificar a utilização dos meios adequados de solução de conflitos (mediação e conciliação) no 1º. Cejusc-Fórum, sob a ótica de todos os atores envolvidos, (mediandos, partes, advogados, servidores, magistrados, dentre outros...)

Sua participação nesta pesquisa consistirá no preenchimento de um questionário.

Sua participação não é obrigatória. A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. Ademais, sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador, com o orientador e com as instituições envolvidas.

Não há riscos ou prejuízos previstos relacionados à sua participação. Os benefícios da pesquisa são estritamente acadêmicos.

As informações obtidas por meio dessa pesquisa serão confidenciais e o sigilo sobre sua participação será assegurado. Os dados serão divulgados unicamente pelo pesquisador deste Projeto de forma genérica, em termos quantitativos e qualitativos, de modo a não possibilitar sua identificação pessoal nas conclusões adquiridas.

Caso deseje, será disponibilizada cópia deste termo, no qual consta o telefone e o endereço institucional do pesquisador, podendo tirar suas dúvidas sobre o Projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Concordo em participar da pesquisa,

|     |  |     |  |
|-----|--|-----|--|
| 01- |  | 51- |  |
| 02- |  | 52- |  |
| 03- |  | 53- |  |
| 04- |  | 54- |  |
| 05- |  | 55- |  |
| 06- |  | 56- |  |
| 07- |  | 57- |  |
| 08- |  | 58- |  |

|     |  |      |  |
|-----|--|------|--|
| 09- |  | 59-  |  |
| 10- |  | 60-  |  |
| 11- |  | 61-  |  |
| 12- |  | 62-  |  |
| 13- |  | 63-  |  |
| 14- |  | 64-  |  |
| 15- |  | 65-  |  |
| 16- |  | 66-  |  |
| 17- |  | 67-  |  |
| 18- |  | 68-  |  |
| 19- |  | 69-  |  |
| 20  |  | 70   |  |
| 21- |  | 71-  |  |
| 22- |  | 72-  |  |
| 23- |  | 73-  |  |
| 24- |  | 74-  |  |
| 25- |  | 75-  |  |
| 26- |  | 76-  |  |
| 27- |  | 77-  |  |
| 28- |  | 78-  |  |
| 29- |  | 79-  |  |
| 30- |  | 80-  |  |
| 31- |  | 81-  |  |
| 32  |  | 82-  |  |
| 33- |  | 83-  |  |
| 34- |  | 84-  |  |
| 35- |  | 85-  |  |
| 36- |  | 86-  |  |
| 37- |  | 87-  |  |
| 38- |  | 88-  |  |
| 39- |  | 89-  |  |
| 40- |  | 90   |  |
| 41- |  | 91-  |  |
| 42- |  | 92-  |  |
| 43- |  | 93-  |  |
| 44- |  | 94-  |  |
| 45- |  | 95-  |  |
| 46- |  | 96-  |  |
| 47- |  | 97-  |  |
| 48- |  | 98-  |  |
| 49- |  | 99-  |  |
| 50- |  | 100- |  |

**WASHINGTON SOUZA COELHO – PESQUISADOR**

**TEL: (98) 9 8274-3003**

**Email: [wcoelho20@hotmail.com](mailto:wcoelho20@hotmail.com)**

**APÊNDICE D – Questionário****PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM DIREITO DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA)****QUESTIONÁRIO**

**TEMA:** “POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES: Um estudo de caso da utilização da Mediação e Conciliação no 1º. Cejusc-Fórum Desembargador Sarney Costa”.

**LOCAL:** 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC’s) – Estado do Maranhão.

**PESQUISADORA:** Washington Souza Coelho

**ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA DESTINADA AOS MEDIADORES E  
CONCILIADORES**

- 01- Qual a formação dos Mediadores e Conciliadores?
- 02- Qual foi a capacitação recebida e você acha que esta foi importante?
- 03- Os Mediadores e Conciliadores são voluntários ou recebem algum tipo de remuneração?
- 04- Qual a motivação para trabalhar como Medidor e ou Conciliador?
- 05- Como se dá a escolha do Mediador para cada caso? Você realiza Mediações e Conciliações?
- 06- Há técnicas específicas que são utilizadas?
- 07- Qual o diferencial de se trabalhar como Medidor ou conciliador no Cejusc?
- 08- Qual a percepção que você tem do vem a ser uma Mediação ou Conciliação exitosa?
- 09- O que você acredita que poderia melhorar no 1º. Cejusc?
- 10- Como você vê o futuro da política de tratamento adequado dos Conflitos de Interesse e o seu papel de atuação?

**Sua colaboração é de extrema relevância para o desenvolvimento desta pesquisa científica!**

**Muito obrigado!**

**APÊNDICE E – Questionário****PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM DIREITO DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA)****QUESTIONÁRIO**

**TEMA:** “POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES: Um estudo de caso da utilização da Mediação e Conciliação no 1º. Cejusc-Fórum Desembargador Sarney Costa”.

**LOCAL:** 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC’s) – Estado do Maranhão.

**PESQUISADORA:** Washington Souza Coelho

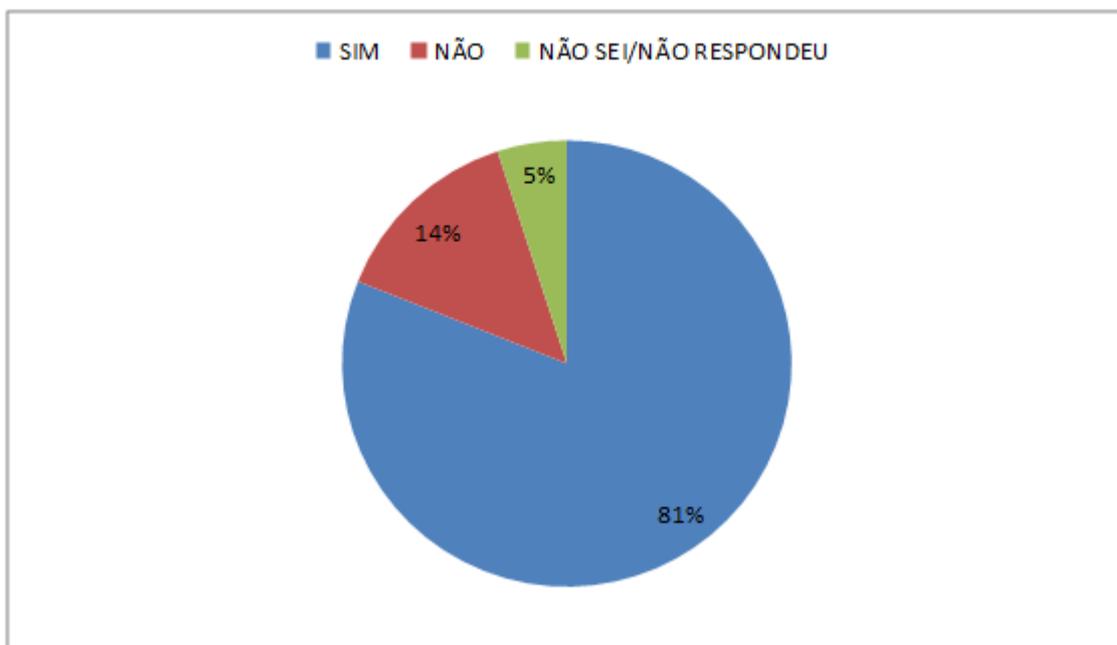
**QUESTIONÁRIO E ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA DESTINADA AOS  
GESTORES DO 1º. CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS DO  
FÓRUM DESEMBARGADOR SARNEY COSTA**

- 01- Quais os principais obstáculos para a implementação da política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesse no Estado do Maranhão?
- 02- Nos últimos anos o Tribunal de Justiça está investindo maciçamente em meios digitais de resolução de conflito, este é o caminho?
- 03- Por que o Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão optou pela conciliação e não adota a mediação?
- 04- A questão cultural é hoje um dos grandes entraves para a disseminação dos meios autocompositivos?
- 05- Por que você acredita que alguns magistrados possuem resistência quanto ao uso dos meios adequados de solução de conflitos?
- 06- Como você visualiza o papel do CNJ que ao mesmo tempo em que propõe e estimula utilização dos meios adequados de solução de conflitos, pressiona os tribunais com relação a metas de produtividade? Não seria um contrassenso?
- 07- Você pode apontar uma possibilidade de melhoria quanto a implementação da política de tratamento adequado de conflitos no Estado do Maranhão?
- 08- Como você visualiza outros atores do Sistema de Justiça e as suas atuações com os meios de solução de conflitos? (DPE, a OAB e o MP)
- 09- Quantas unidades (varas) encaminham processos para o 1º. Cejusc-Fórum? As que não encaminham utilizam que argumento?

## APÊNDICE F - Resultados parciais dos questionário

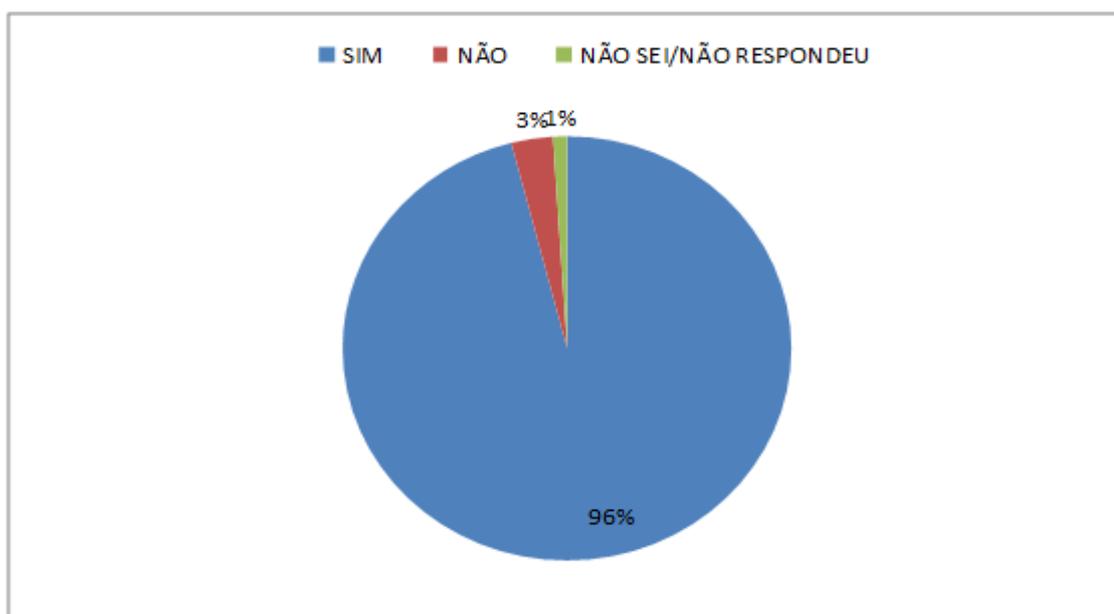
## RESULTADOS FINAIS – QUESTIONÁRIO

## 01- O TRATAMENTO DADO PELOS DEMAIS SERVIDORES DO CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS FOI SATISFATÓRIO?

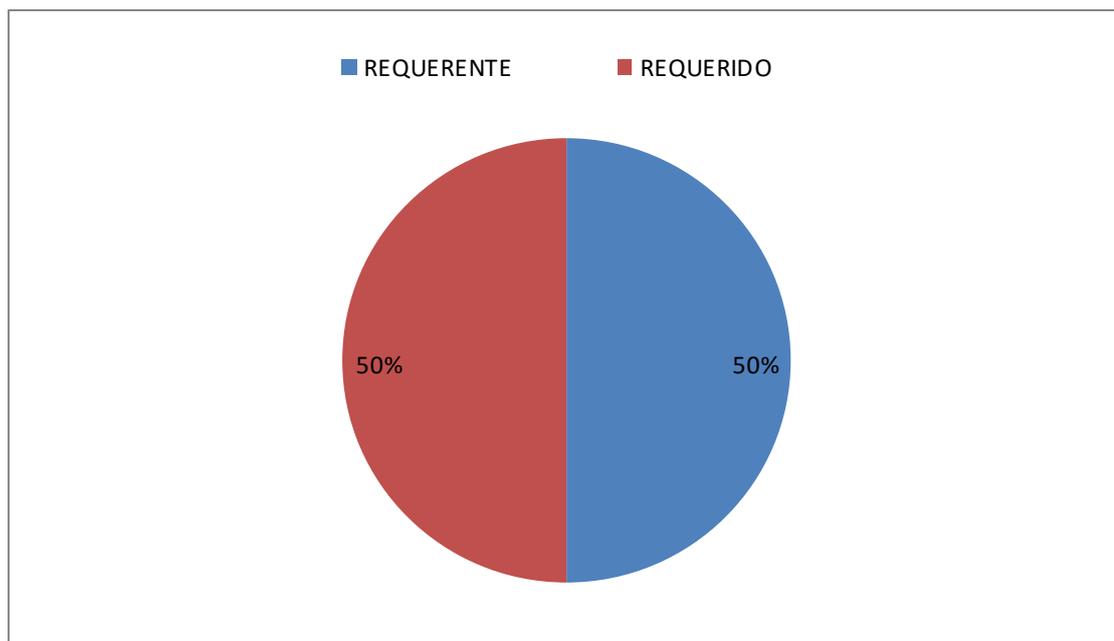


Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)

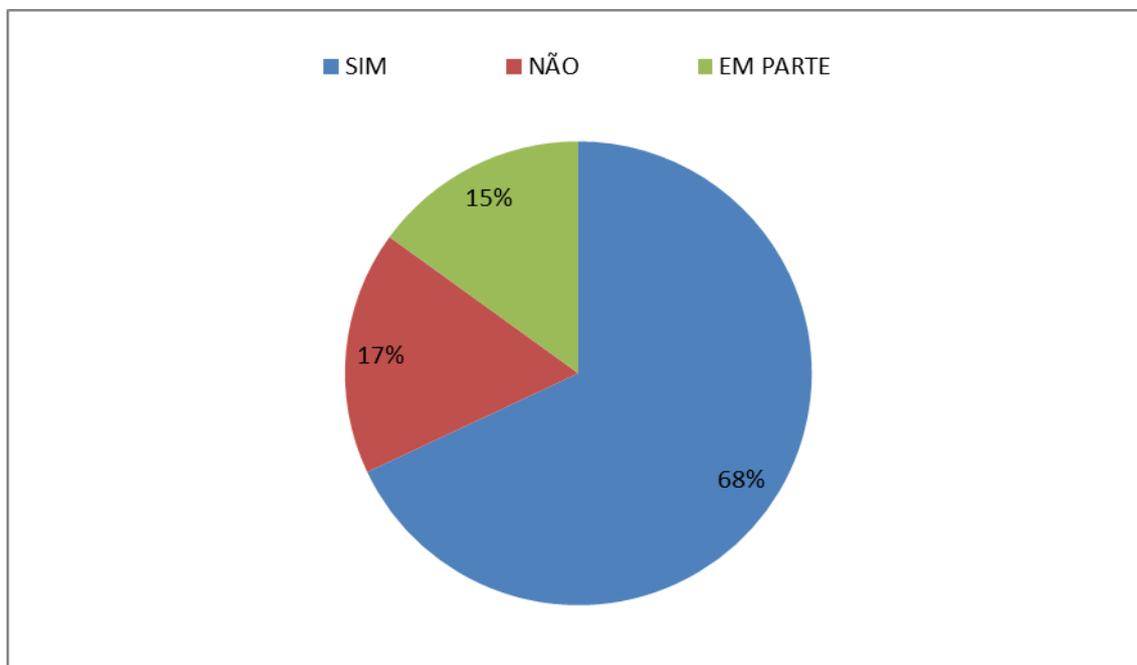
## 02- O MEIO AMBIENTE ONDE ACONTECEU A SESSÃO DE MEDIAÇÃO E OU AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO É AGRADÁVEL? CONTRIBUIU PARA O ACORDO?



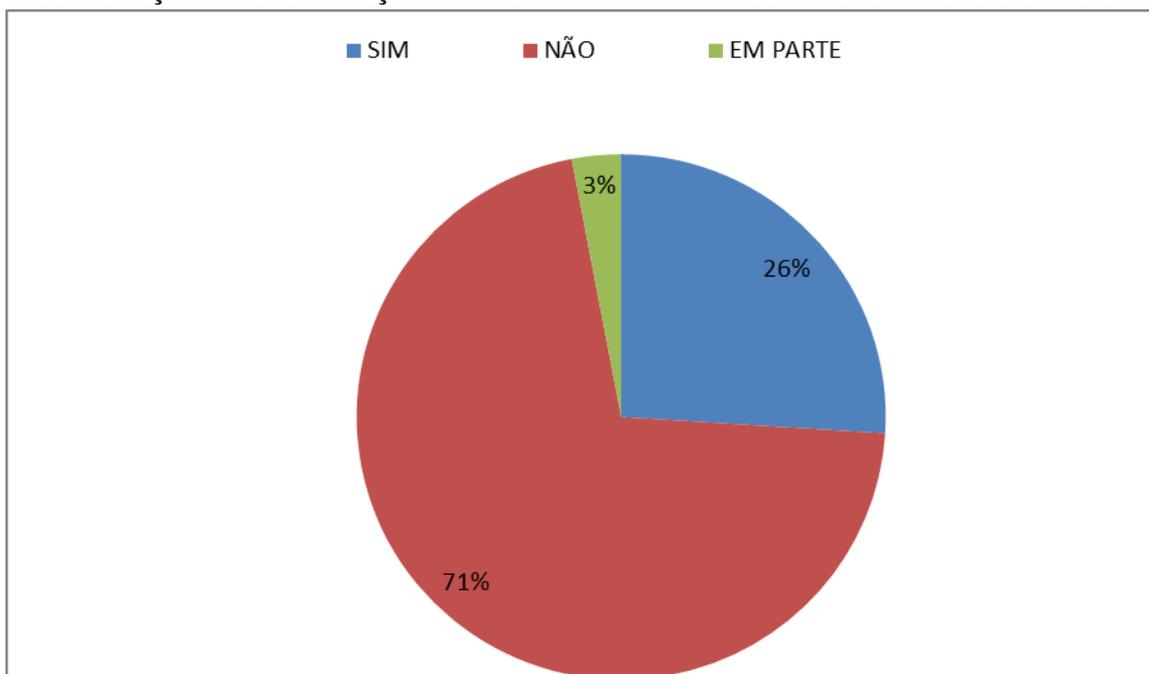
Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)

**03- NESSA AÇÃO/PROCEDIMENTO VOCÊ É:**

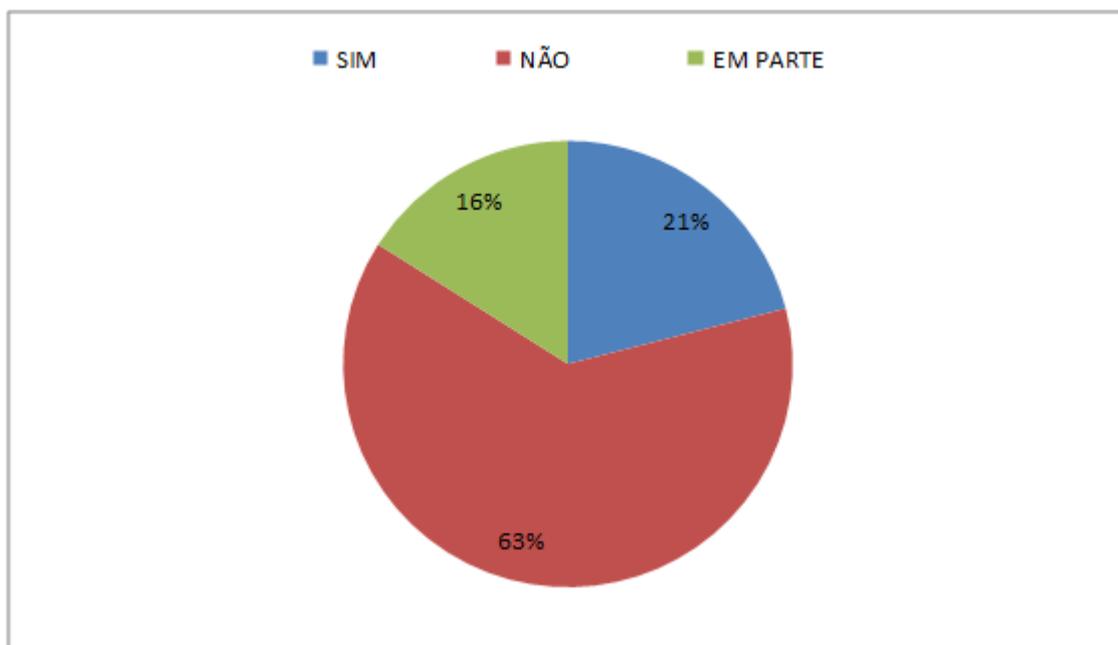
Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)

**04- VOCÊ ACREDITA QUE A TENTATIVA DE ENTENDIMENTO/ACORDO FOI VÁLIDA?**

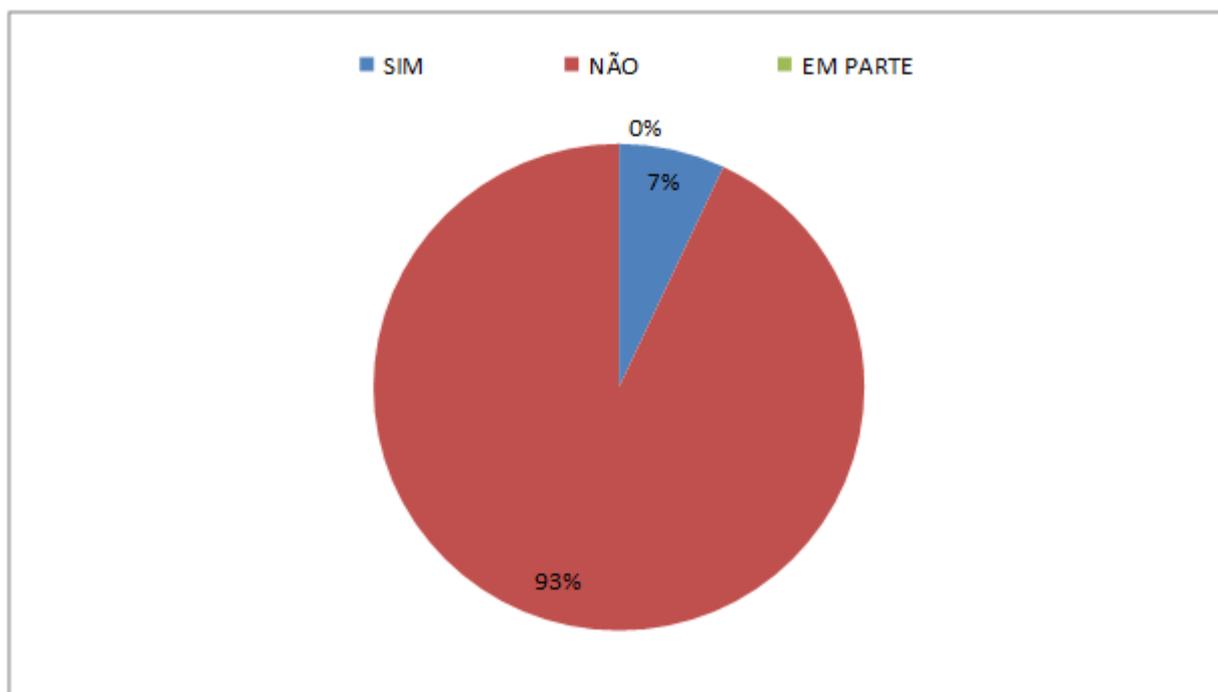
Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)

**05- A MEDIAÇÃO/CONCILIAÇÃO TERMINOU EM UM ENTENDIMENTO/ACORDO?**

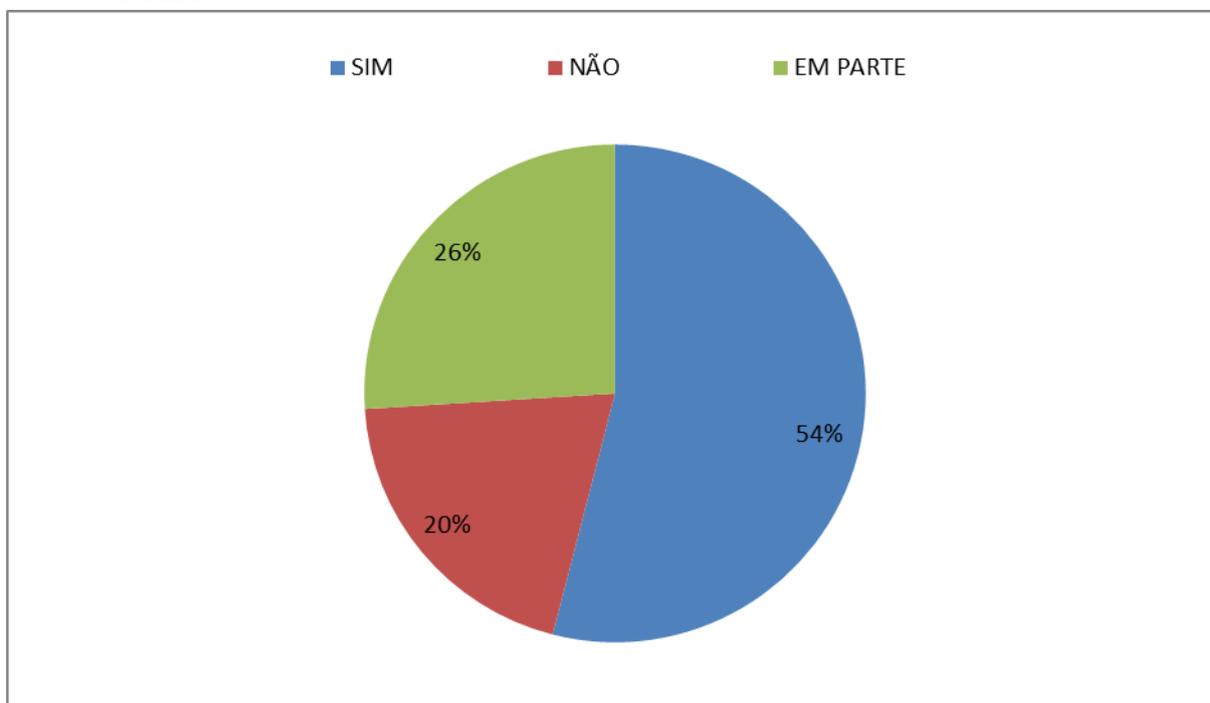
Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)

**06- VOCÊ ACREDITA QUE SE A SESSÃO DE MEDIAÇÃO E OU AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO FOSSE FEITA POR UM JUIZ, O RESULTADO SERIA DIFERENTE?**

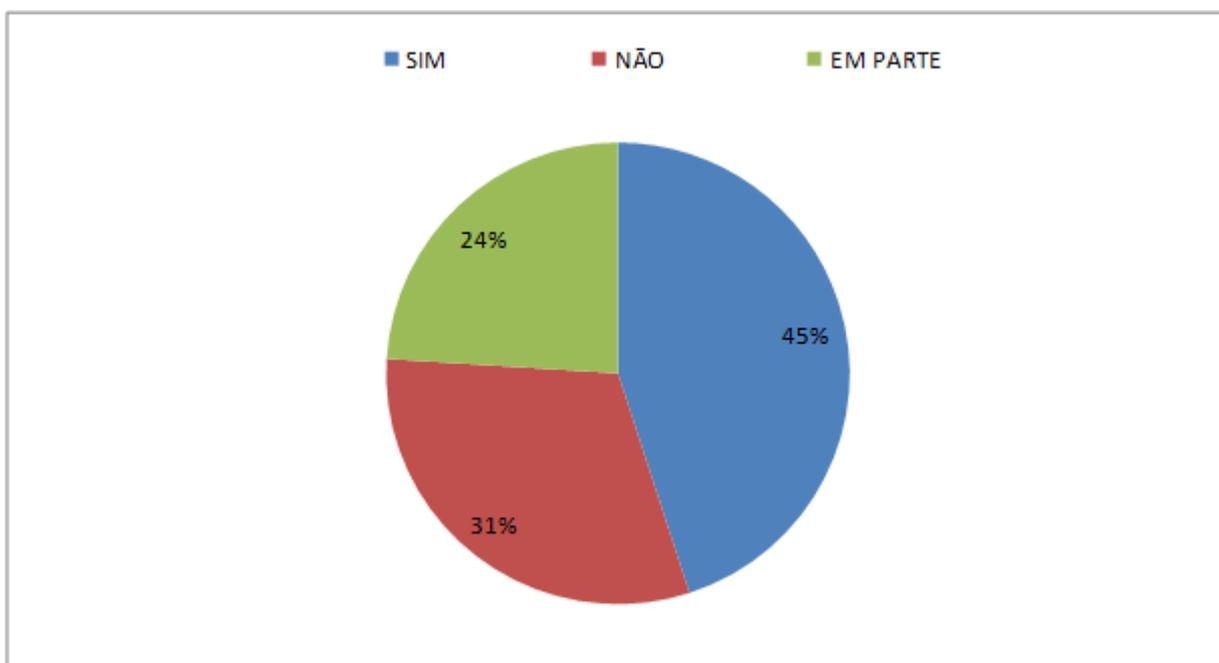
Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)

**07- VOCÊ SE SENTIU PRESSIONADO(A) A FECHAR UM ENTENDIMENTO/ACORDO?**

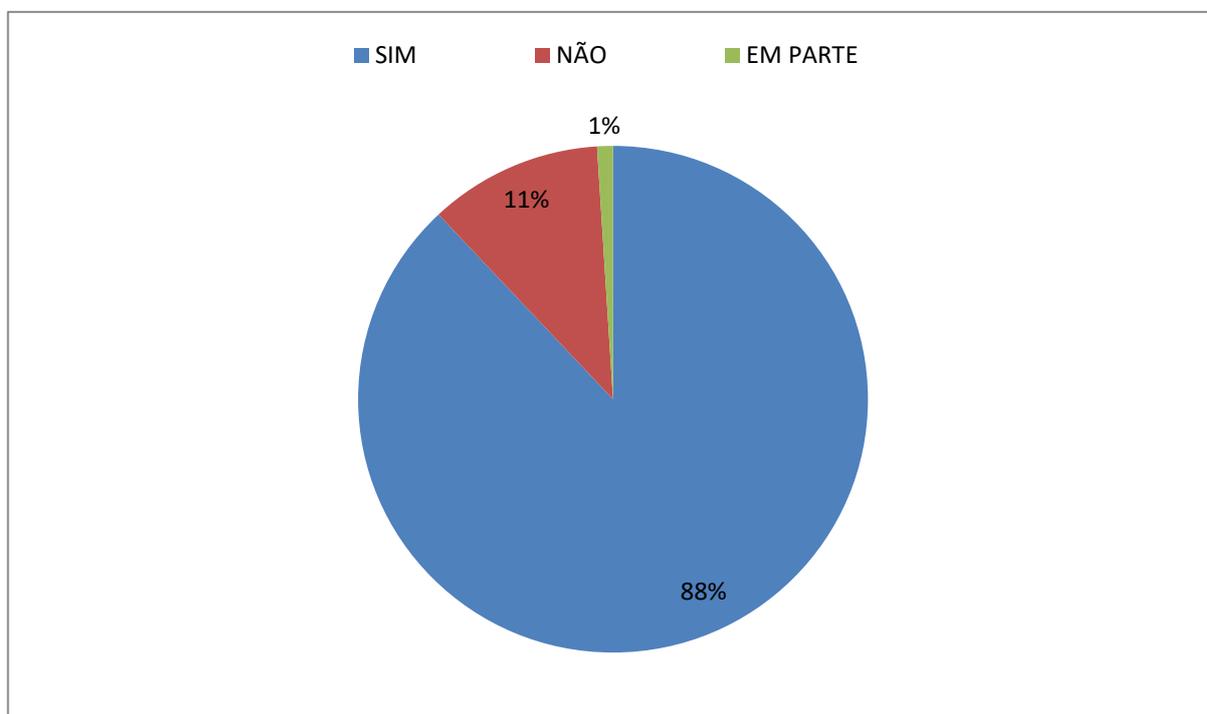
Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)

**08- VOCÊ SENTIU QUE PARTICIPOU DA CONSTRUÇÃO DA SOLUÇÃO DO CONFLITO?**

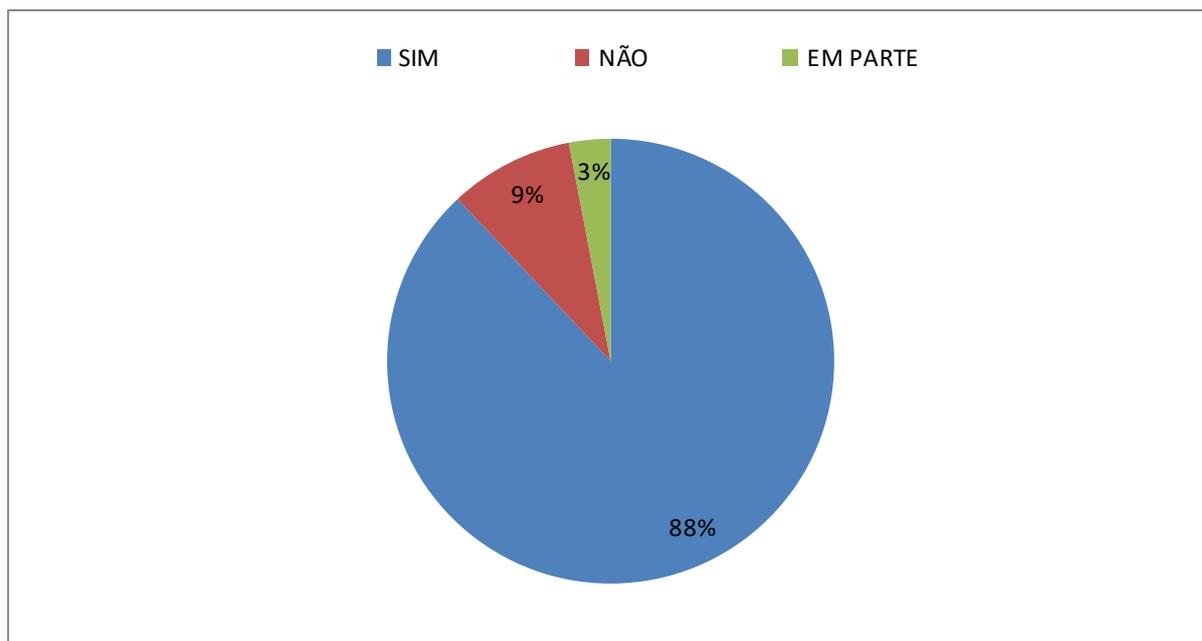
Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)

**09- O RESULTADO DA SOLUÇÃO FOI JUSTO?**

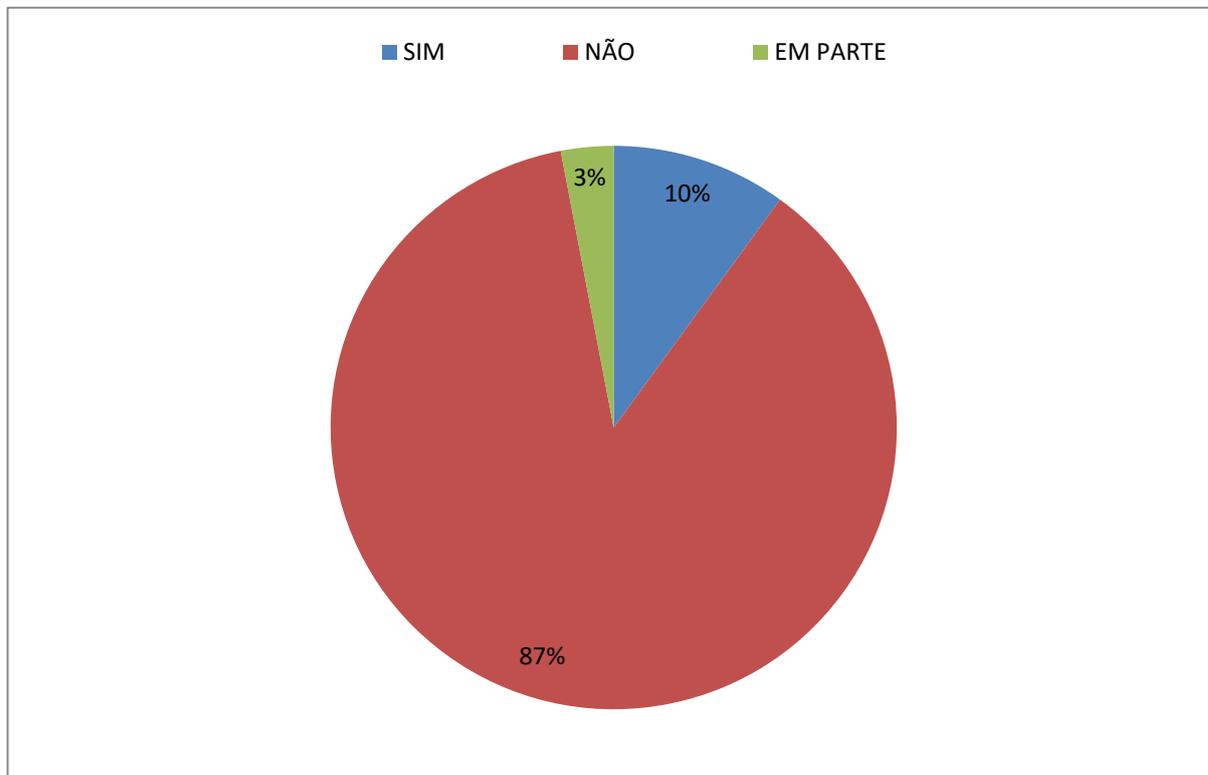
Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)

**10- O MEDIADOR/CONCILIADOR APRESENTOU AS REGRAS DO PROCEDIMENTO?**

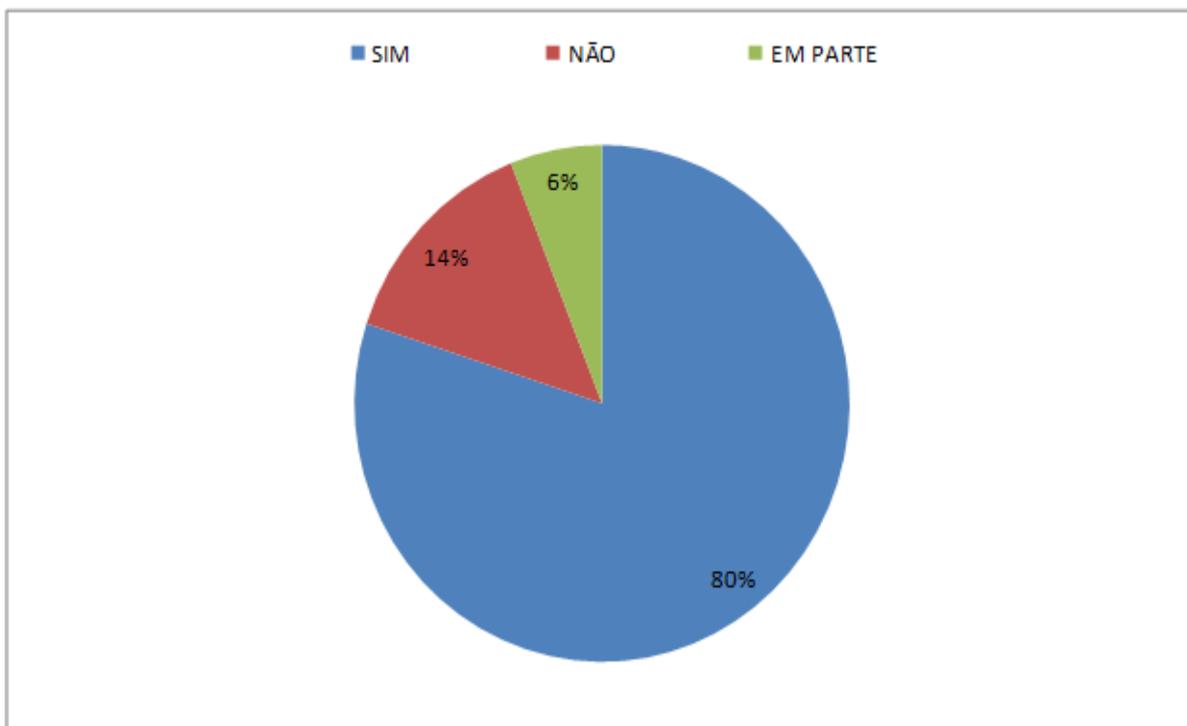
Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)

**11- O MEDIADOR/CONCILIADOR FOI IMPARCIAL?**

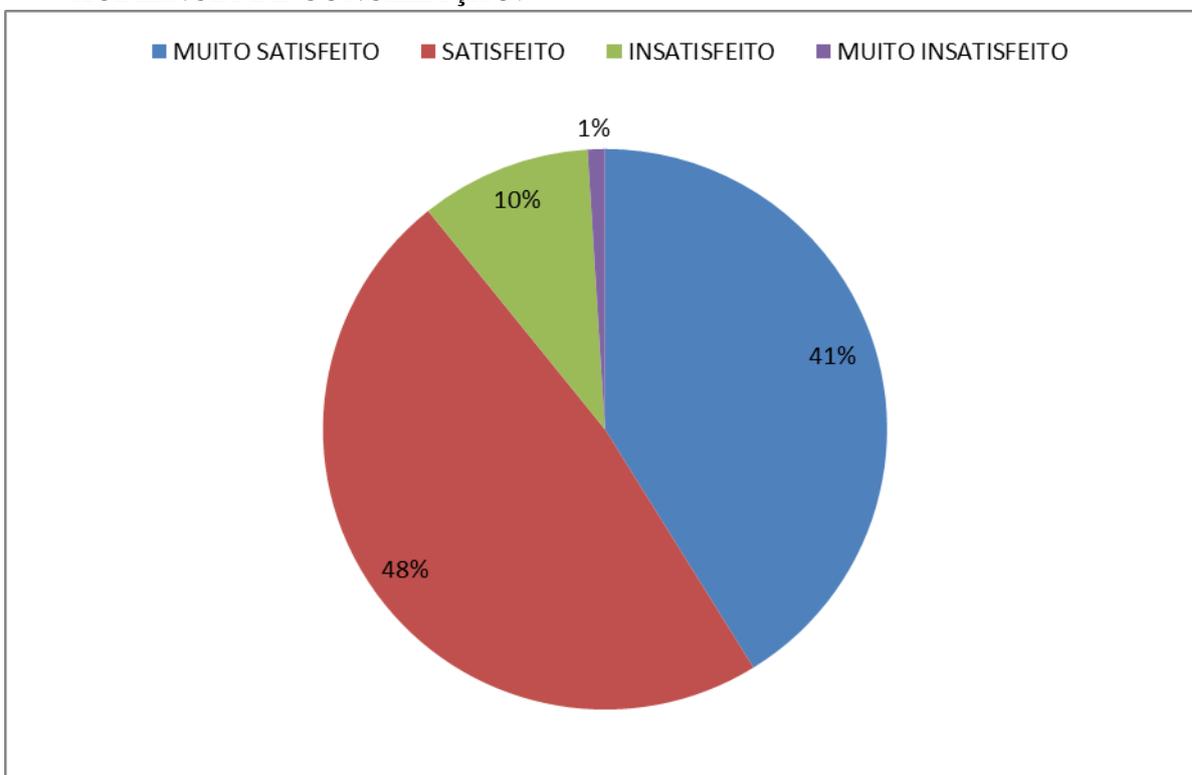
Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)

**12- O TEMPO DA SESSÃO DE MEDIAÇÃO E OU AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO FOI EXCESSIVO?**

Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)

**13- MESMO NÃO HAVENDO ACORDO, A COMUNICAÇÃO FOI RESTABELECIDA?**

Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)

**14- ASSINALE O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A SESSÃO DE MEDIAÇÃO OU AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO:**

Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2019)