

**UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL - UNISC**  
**CURSO DE DIREITO**

Eduarda de Azevedo Beling

**A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO COMO MEIO DE SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS E EFETIVO ACESSO À JUSTIÇA**

Santa Cruz do Sul  
2021

Eduarda de Azevedo Beling

**A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO COMO MEIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E  
EFETIVO ACESSO À JUSTIÇA**

Monografia apresentada ao Curso de Direito da  
Universidade de Santa Cruz do Sul, UNISC, como  
condição para aprovação na disciplina de Trabalho de  
Curso I.

Prof. Ms. Theobaldo Spengler Neto  
Orientador

Prof.<sup>a</sup> Pós-Dr.<sup>a</sup> Fabiana Marion Spengler  
Co-Orientadora

Santa Cruz do Sul

2021

## RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso tem como tema principal a aplicabilidade da conciliação e da mediação como instrumento jurídico de composição da lide, tendo sido empregado o método de abordagem dedutivo, o qual utilizou-se do raciocínio lógico e da dedução para chegar a uma conclusão a respeito do assunto. A sociedade contemporânea, há muitos anos, vem sentindo o abarrotamento do poder judiciário e, com isso, são cada vez mais necessários meios alternativos para a resolução de conflitos. Para tanto, reconhecer a enorme relevância histórica do Poder Judiciário é importante, entretanto é essencial explorar e incentivar outros recursos que podem ser até mais eficazes, tanto para a parte, quanto para o advogado. A conciliação e a mediação surgiram frente à ineficiência do judiciário, o qual perdeu a credibilidade da população pela morosidade nos processos judiciais, da burocracia e do acúmulo de demandas. O Código de Processo Civil de 2015 acabou inovando e trouxe estes mecanismos como formas de solução e/ou autocomposição da lide. Para tanto, foram analisadas a mediação e a conciliação enquanto instrumentos jurídicos capazes de implementar uma nova cultura no tratamento dos conflitos. Apesar de trazer diversas vantagens, servindo para solucionar de forma mais rápida o litígio e facilitando a comunicação entre as partes para que consigam realizar um acordo, ainda há muita resistência quanto à disseminação e implantação destes métodos, motivo pelo qual está na hora de questionar: a mediação e a conciliação são instrumentos jurídicos capazes de efetivar uma nova cultura no tratamento dos conflitos? A escolha de determinado tema se dá perante a necessidade de mudanças na solução de conflitos frente ao cenário atual do Poder Judiciário brasileiro.

Palavras-chave: Acesso à justiça. Conciliação. Conflito. Mediação.

## **ABSTRACT**

This course conclusion work has as its main theme the applicability of conciliation and mediation as a legal instrument for the composition of the dispute, using the deductive approach method, which used logical reasoning and deduction to reach a conclusion about the subject. Contemporary society, for many years, has felt the overcrowding of the judiciary and, as a result, alternative means of conflict resolution are increasingly needed. Therefore, recognizing the enormous historical relevance of the Judiciary is important, however it is essential to explore and encourage other resources that can be even more effective, both for the party and for the lawyer. Conciliation and mediation emerged due to the inefficiency of the judiciary, which lost the population's credibility due to the slowness of judicial processes, bureaucracy and the accumulation of demands. The 2015 Code of Civil Procedure ended up innovating and brought these mechanisms as ways of solving and/or self-composition of the dispute. For this purpose, mediation and conciliation will be analyzed as legal instruments capable of implementing a new culture in dealing with conflicts. Despite bringing several advantages, serving to resolve the dispute more quickly and facilitating communication between the parties so that they can reach an agreement, there is still a lot of resistance regarding the dissemination and implementation of these methods, which is why it is time to question: Are mediation and conciliation legal instruments capable of bringing about a new culture in dealing with conflicts? The choice of a certain theme is due to the need for changes in the solution of conflicts in the current scenario of the Brazilian Judiciary.

**Keywords:** Access to justice. Conciliation. Conflict. Mediation.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>ACESSO A JUSTIÇA.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1</b>	<b>A morosidade do Poder Judiciário.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2</b>	<b>Desenvolvimento histórico e o papel do Estado na condução de litígios... </b>	<b>10</b>
<b>2.3</b>	<b>O princípio da razoabilidade na duração do processo.....</b>	<b>15</b>
<b>3</b>	<b>A INSTITUIÇÃO DOS MEIOS ALTERNATIVOS NO CPC/2015.....</b>	<b>20</b>
<b>3.1</b>	<b>Audiência de conciliação e mediação.....</b>	<b>22</b>
<b>3.2</b>	<b>Conciliadores e mediadores previstos nos arts. 165 a 175.....</b>	<b>25</b>
<b>3.3</b>	<b>Dos princípios e das técnicas.....</b>	<b>29</b>
<b>4</b>	<b>CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO COMO FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS .....</b>	<b>35</b>
<b>4.1</b>	<b>Introdução aos meios alternativos.....</b>	<b>37</b>
<b>4.2</b>	<b>Conceitos e características da conciliação e da mediação .....</b>	<b>39</b>
<b>4.3</b>	<b>Implementação de uma nova cultura no tratamento de conflitos .....</b>	<b>41</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>46</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>48</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho busca compreender os conceitos de conciliação e mediação e a forma de implementação dos mesmos no tratamento de conflitos. Para que ocorra uma redução na morosidade dos processos, os meios alternativos surgiram auxiliando na comunicação entre as partes, para que consigam resolver a lide de forma harmoniosa e consensual.

Tais instrumentos são benéficos e garantem aos envolvidos um maior e mais efetivo acesso à justiça. O acesso à justiça é fundamental para o pleno exercício da cidadania, sendo que o Estado tem a obrigação de promover o acesso aos órgãos judiciários e formas de solução de conflitos competentes dentro de um prazo de tempo razoável e, portanto, é neste contexto em que os meios alternativos se tornam cada vez mais necessários.

Dessa forma, busca-se demonstrar como a conciliação e a mediação podem ser eficazes e qualificadas para que as partes cheguem a um consenso, auxiliando na diminuição do número de litígios e, conseqüentemente, do número de processos. O estudo do tema é imprescindível para que seja analisado o direito garantido no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, também para divulgar ainda mais a conciliação e mediação e com isso implantar uma nova cultura no tratamento de conflitos.

Nesse sentido, será investigado o momento em que o Poder Judiciário entrou em crise e se tornou falho em garantir o efetivo acesso à justiça, analisando ainda o modo que o Código de Processo Civil incentivou os meios alternativos, como a realização de conciliações e mediações.

## 2 ACESSO A JUSTIÇA

O acesso à justiça vem se fortalecendo na sociedade, especialmente após a segunda guerra mundial. A Constituição do ano de 1946 foi a primeira a escrever a respeito da amplitude desta garantia, porém, apenas na Constituição de 1988 é que veio de forma expressa o acesso a ela, em seu artigo 5º, incisos XXXV e LIV. (BRASIL, 1988, [www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br))

A finalidade mais marcante do Direito é justamente a realização da justiça. O acesso à justiça, em síntese, significa que toda e qualquer pessoa pode submeter o seu litígio para apreciação pelo Estado e ter a garantia fundamental de seus direitos. Por outro lado, muitas pessoas sequer têm conhecimento dos direitos que realmente possuem, ou então não entendem de forma adequada para que possam usar a seu favor. Na maioria das vezes, justamente por essa falta de conhecimento, acabam não buscando auxílio jurídico, além de não terem também um profissional capacitado ao seu alcance.

Diante do exposto, é possível perceber que o acesso à justiça não é restrito apenas ao ingresso na via judicial, mas também pode proteger todo e qualquer direito garantido ao cidadão. Nesse sentido, o autor Cahali ressalta que o acesso à justiça não é exclusividade do Poder Judiciário, mas sim finalidade do Estado, e que conforme ocorre em muitos dos métodos alternativos, pode incentivar que os conflitos sejam resolvidos tanto no âmbito estatal quanto fora dele (CAHALI, 2012, p. 38). Entretanto, este amplo acesso acabou trazendo transtornos ao Judiciário, deixando-o abarrotado.

Embora esse efetivo acesso venha sendo discutido, nas sociedades mais modernas, como um direito social básico, o conceito de efetividade ainda continua sendo algo vago. Poderia ser definido, em um primeiro momento, em fazer o que deve ser feito, de forma que atinja os objetivos trazendo o resultado esperado para determinada pessoa, com o melhor aproveitamento possível de todos os recursos disponíveis. Deve ser analisado, portanto, quais são os obstáculos que muitas vezes impedem esse processo de acontecer e que devem ser discutidos.

Dentre eles, pode-se citar especialmente a demora na prestação do serviço por parte jurisdicional e a pobreza. Diante do exposto neste capítulo, Spengler (2016, p. 36) salienta no mesmo sentido:

Em virtude dessa assertiva é que se deve discutir a tão aclamada crise da jurisdição a partir da crise do Estado, observando sua gradativa perda de soberania, sua incapacidade de dar respostas céleres aos litígios atuais, de tomar as rédeas de seu destino, sua fragilidade nas esferas Legislativa, Executiva e Judiciária, enfim, sua quase total perda na exclusividade de dizer e aplicar o Direito.

Na segunda problemática citada, por exemplo, o motivo está na questão de que a demanda judicial tem um custo muito alto, não tendo o *status* financeiro necessário, tendo em vista que os litigantes tem a obrigação de suportar a maior parte dos custos necessários, como os honorários advocatícios e demais custas judiciais. Portanto, a desigualdade social acaba colocando o mais pobre em desvantagem frente ao outro.

## **2.1 A morosidade do Poder Judiciário**

O Poder Judiciário é caracterizado como um dos poderes do Estado e é dotado de autonomia. Os órgãos judiciários brasileiros exercem, via de regra, a obrigação através do poder/dever de solucionar conflitos de interesse por meio do processo judicial e da aplicação das normas. Nesse sentido, Spengler (2016, p. 142) afirma:

Conseqüentemente, para tratar os conflitos nascidos da sociedade, o Estado, enquanto detentor do monopólio da força legítima, utiliza-se do Poder Judiciário. O juiz deve então decidir os litígios porque o sistema social não suportaria a perpetuação do conflito. A legitimidade estatal de decidir os conflitos nasce, assim, do contrato social no qual os homens outorgaram a um terceiro o direito de fazer a guerra em busca da paz.

A morosidade processual, entretanto, acaba refletindo diretamente na resolução de conflitos, e acaba por levar muitas pessoas a dúvida quanto à efetividade da justiça. Em função disso, para muitos a justiça acaba se tornando inacessível e ficam descrentes para buscar seus direitos. Diante da crise do Poder Judiciário, Spengler, em sua obra *Da jurisdição à Mediação* (2016, p. 50), afirma que de fato essa mesma crise também é do Estado e do Direito, mas que não podem ser simplesmente descartados.

Dentre os principais motivos para este processo ser tão lento, pode-se citar a falta de magistrados e/ou servidores, muitas demandas por qualquer motivo e também a existência de tamanha burocracia, impedindo que consiga atender as solicitações dentro do prazo necessário. A respeito da lentidão do Judiciário, Spengler (2016, p. 35) observa:

O Judiciário encontra-se no centro dos principais debates nas últimas décadas. Tais debates apontam para suas crises, das quais emerge a necessidade de reformas estruturais de caráter físico, pessoal e, principalmente, político. A crise se intensifica quando se observa o aumento das instâncias de caráter “privado” no tratamento de conflitos sociais e, paralelamente, a perda de espaço da atuação judicial/estatal como intermediadora, o que se converte em risco para a democracia.

A sociedade sabe o quão importante e fundamental é a atuação do Poder Judiciário. Por outro lado, são inevitáveis as reclamações que se tornam constantes, diante do sentimento de inconformidade que existe em razão de procedimentos morosos e complicados.

Sem dúvida, os reflexos negativos acabam afastando o cidadão do Poder Judiciário, pois sem a devida solução no tempo esperado, restam apenas expectativas frustradas de alguém que não será mais beneficiado na ação proposta. Conforme destacado por Torres (2005, p. 31):

O estado deve voltar a atenção para essas situações, não só visando a uma prestação jurisdicional eficiente e rápida, mas ensejando à sociedade, em todos os seus campos, oportunidade para a solução de conflitos. Justiça efetiva significa garantir o direito fundamental da cidadania.

O cidadão, depois que passa a ter descrença na justiça, se afasta e acaba se juntando a muitas outras pessoas que buscam um sistema informal, não mais procurando o Judiciário. Isso significa dizer resolvem seus problemas de uma forma muito distante do sistema oficial, seguindo assim seus próprios caminhos e de acordo com sua própria forma.

A ideia de efetivação do acesso à justiça passa por algumas dificuldades que vão além da atuação e atividade dos juízes e servidores. Há diversas causas que contribuem para essa situação crítica, inclusive o interesse de uma das partes para que ocorra o retardamento do processo. Quando as partes tem interesse em tal prática, significa dizer que o objetivo de rapidez e eficácia jurisdicional já foi prejudicado.

Além disso, o formalismo e a burocratização de processos são outras causas que estão presentes. Esses atos devem ser eliminados para alcançar com presteza o interesse do cidadão, pois uma justiça burocratizada não atende as demandas conforme necessário e se torna ineficiente para solução dos litígios. Portanto, não é suficiente que a Constituição preveja o princípio do acesso à Justiça, se não consegue garantir o seu pleno exercício.

Essa necessidade de enfrentamento a crise da morosidade do Judiciário tem preocupado o meio jurídico. Os juízes também precisam estar sempre atualizados diante dessa nova realidade na qual estamos vivendo, e principalmente não podem estar sob pressão ou comprometimento que possa de fato afetar ou interferir em suas decisões.

Para tentar diminuir o tempo de espera, diversas ações estão sendo tomadas. Mesmo que não sejam suficientes, o maior uso da tecnologia, a informatização do processo e outros mecanismos estão auxiliando o judiciário, ainda que não consigam impedir o abarrotamento. Sob o ponto de vista de Torres (2005, p. 21):

É importante para todos, sem dúvida, uma justiça que seja bem aceita por sua qualidade, por seu dinamismo, eficiência, sem exageros de custos, com respeito, equilíbrio entre as partes envolvidas e que seja célere. Não há razão para altas indagações em torno de competência, ritos, formas e a organização da máquina administrativa, mas sim, que haja um direcionamento para uma prestação jurisdicional e um comprometimento na solução de modo mais imediato do conflito na sociedade, na busca de uma meta de Justiça.

O Poder Judiciário precisa se reestruturar. Para que isso ocorra, é necessário, primeiramente, identificar quais suas principais deficiências e acompanhar o desenvolvimento da realidade na qual estamos inseridos. Em outras palavras, deveria ser adotado um método menos complicado, com novos modelos e novas técnicas.

Esse novo método exigiria uma maior preocupação em tornar cada vez mais acessível o sistema processual e mais próximo o cidadão do Judiciário. Ou seja, uma maior informalidade e até mesmo a exclusão de despesas com o processo, diante de uma nova meta de organização, permitiria um número cada vez maior de cidadãos que recorreriam ao Poder Judiciário.

Ocorre que o volume de processos aumenta muito a cada ano, somando-se aos que já existiam, contribuindo para o desequilíbrio entre o número de ações propostas e o efetivo atendimento, dificultando assim a entrega de uma solução que ocorra de forma mais rápida. O crescimento populacional associado ao aumento de problemas entre as pessoas, levando em consideração a maior complexidade de cada caso, acaba reprimindo uma ação mais ágil e criando outros conflitos e injustiças.

A sociedade espera apenas que ocorram mudanças não apenas no Processo Civil, mas em todas as áreas e setores da Administração da Justiça, juntamente com

uma atuação mais ativa. O juiz precisa estar direcionado para atender os processos de forma mais moderna e atual, sendo mais acessível a todos.

A demora do Judiciário para com o tratamento dos conflitos pode trazer efeitos negativos tanto para as partes quanto para os cofres públicos, dado que quanto mais um processo se estende, mais caro fica para os dois lados. Sendo assim, uma certa pressão é realizada sobre a parte mais vulnerável financeiramente, conduzindo-a a aceitar acordos desvantajosos ou até mesmo a desistência da ação.

Outro fato colaborativo para a crise estrutural, é a questão do Judiciário se organizar de maneira a resolver conflitos individuais e civis, não tendo, muitas vezes, capacidade para avaliar de forma devida os conflitos coletivos de dimensão social. Tais conflitos são constituídos por mais de um indivíduo, podendo ser até mesmo um grupo ou uma camada social. De acordo com Cappelletti e Garth (1988, p. 49-50):

A concepção tradicional do processo civil não deixava espaço para a proteção dos direitos difusos. O processo era visto apenas como um assunto entre duas partes, que se destinava à solução de uma controvérsia entre essas mesmas partes a respeito de seus próprios interesses individuais. Direitos que pertencessem a um grupo, ao público em geral ou a um segmento do público não se enquadravam bem nesse esquema.

O mundo globalizado no qual vivemos, em que conseguimos obter qualquer informação de forma instantânea, evidencia-se que todos anseiam que as decisões ocorram na mesma velocidade. Logo, o excesso de rito em um processo não se adapta mais com a realidade que estamos vivendo.

As colocações trazidas e abordadas servem para indicar os principais pontos em que o Poder Judiciário está mais escasso, e sua respectiva reforma deve ser proposta com base nos problemas expostos acima. É importante que seja analisada e sanada as causas das dificuldades para que os resultados sejam outros.

Apesar das críticas e de todas as dificuldades enfrentadas, este continua sendo um refúgio para aqueles que buscam justiça frente aos seus direitos violados e as ofensas dirigidas a eles. Querem a defesa de seus direitos individuais e coletivos, sendo que conforme a Constituição Federal, não poderá ser excluída da apreciação do Judiciário toda e qualquer lesão ou ameaça a direito.

## **2.2 Desenvolvimento histórico e o papel do Estado na condução de litígios**

O Estado possui um papel muito importante de garantir e aplicar o direito na sociedade democrática na qual se vive. Nesse sentido, precisa desenvolver ações que os auxiliem na concretização dessa responsabilidade. Existiu uma completa transformação com o objetivo de disciplinar a convivência social, e então hoje, monopolizada pelo Estado, está definida como função jurisdicional. A autora Chaui (2006, p. 142) afirma:

O Estado se apresenta como origem da sociedade, como um poder capaz de instituí-la a partir do zero. Matéria sem forma, a sociedade vem à existência pela ação criadora do Estado, que lhe dá organização e se põe como centro e sentido dela.

Para que seja possível entender melhor tal discussão sobre este assunto, é necessário analisar alguns aspectos históricos e sociais. A partir do momento em que a sociedade foi se desenvolvendo e se tornando mais complexa, surgiu a necessidade de um regramento de condutas mínimas a serem seguidas por todos, na busca de um convívio mais harmônico entre as pessoas, sendo necessário também instrumentos que fizessem ser cumpridas as regras.

Anteriores ao Estado, muitas vezes a justiça era alcançada através de defesa privada dos interesses. Conforme foram evoluindo as relações entre todos, a jurisdição toma lugar, dotado de força e poder e sendo uma das funções do Estado. Através de neutralidade e imparcialidade, surge um terceiro para tratar o conflito e dos interesses das partes. Nesse sentido, Morais e Spengler (2008, p. 58) explicam:

Verifica-se que as ideias de conflito e de jurisdição possuem um liame bastante forte. Afinal, a jurisdição dirige-se, essencialmente, à eliminação (ou como veremos, neutralização) do conflito de interesses existente (ou virtual) entre as partes. A jurisdição surge, portanto, como poder jurisdicional que, sendo função do Estado, cabe-lhe com exclusividade. A tarefa de dirimir os conflitos de interesse passa, pois, a ser exercida por órgãos estatais separados da legislatura e da administração.

A jurisdição age com o propósito de eliminar o conflito de interesses que existe entre as partes, sendo feito isso através do Poder Judiciário. Uma das características mais importantes do juiz é justamente o seu desinteresse pessoal no caso, no qual irá operar a sentença. Nada mais é do que o poder que o Estado detém, em decorrência da sua soberania, de aplicar o direito ao caso concreto, resguardando a ordem jurídica e a autoridade da lei.

Todavia, é importante lembrar que a jurisdição, como é conhecida atualmente, passou por uma grande evolução histórica, sendo que no início partiu do simples uso da força privada, através da autotutela, mas hoje alcançou uma variedade de mecanismos de solução. Analisando a jurisdição e sua extensa evolução, é possível observar que esse mesmo acontecimento pode estar resultando em uma nova organização de realização da justiça.

De qualquer maneira, a sociedade devidamente preparada e organizada conseguiu assumir o comando dos meios de solução de conflitos. Portanto, todas as mudanças e alterações que estão ocorrendo levam a uma indispensável revisão da afirmação de que a jurisdição é uma execução exclusiva do Estado.

A Constituição Federal de 1988, elenca uma série de direitos, mas também deveres. Portanto, tudo que consta nela apenas reflete a sociedade na qual estamos inseridos, sendo repleta de esperanças, expectativas, dúvidas e sonhos. Entretanto, para que seja possível atender aos objetivos elencados no chamado Estado Democrático de Direito, é necessário resolver a questão da falta de infraestrutura e mecanismos. Como dito por Torres (2005, p. 47):

A confiança no Judiciário, resultado da estrutura constitucional existente, também tem o objetivo de realizar o direito e distribuir a Justiça para aqueles segmentos menos favorecidos da sociedade. Isso é fundamental, porque as pessoas, desprovidas de condições econômicas e vivendo num ambiente com deficientes condições materiais e sem a efetiva presença institucional do Estado, podem extravasar emoções contidas pelo sentimento de injustiça, atingindo a sociedade como um todo.

Dentro dos limites previstos em lei, o Estado possibilita que o cidadão tenha sua própria autonomia e se desenvolva, sendo que o seu principal papel é o de regular todas as relações sociais. Possuem também o importante dever de punir todos aqueles que violam e infringem as leis, com o intuito de garantir a sua supremacia e impor ordem na sociedade.

Partindo de tais premissas, é possível destacar deveres bastante relevantes do Estado. Um deles seria a elaboração de leis, e outro o oferecimento de subsídios para que elas possam ser aplicadas da melhor forma. Ou seja, diante de tais deveres, podemos entender que o acesso à justiça também é responsabilidade do Estado, o qual tem o compromisso de possibilitar a aplicação das normas para aqueles que tenham ou não condições de requerer direitos em um tribunal.

Através das constantes transformações da sociedade, os desencontros de interesse e a crescente desigualdade acabam aumentando a procura do direito para a solução dos conflitos. Isso ocorre devido a um embate entre os direitos e deveres trazidos pela Constituição, e é necessário o chamamento do judiciário para que seja aplicado o melhor direito nos casos apresentados.

Com o passar dos anos, com o desenvolvimento da sociedade, ela tornou-se muito mais crítica e passou a exigir todos os seus direitos. As normas tiveram de se adaptar a essas exigências, e hoje é possível perceber que o Estado pode intervir até mesmo nas relações entre particulares, impedindo qualquer tipo de abuso e desrespeito as funções que são desempenhadas. Conforme Roboredo (2007, p. 63):

Entendemos que essa intervenção do Estado faz-se necessária, uma vez que o contratante economicamente forte, podendo estabelecer livremente o conteúdo de um contrato, certamente estabeleceria cláusulas que o deixariam em vantagem absurdamente maior, em relação ao contratante fraco [...]

Diante da complexidade das relações sociais, o homem observa o Estado assumir um compromisso constitucional, em que disponibiliza todos os recursos necessários e disponíveis para a materialização de seus interesses, os quais foram unidos a uma proporção coletivista.

O Estado encontra-se, entretanto, em uma situação chamada de crise de jurisdição, que acaba sendo um grave problema para a população no acesso à justiça. Dentre os motivos da crise de jurisdição, é possível discorrer acerca da crise de identidade e da crise de eficiência. Na primeira, por ainda estar em vigor códigos e instrumentos da lei muito antigos, com aplicabilidade muito baixa em razão da complexidade dos conflitos atuais, conforme enfatiza Spengler (2016, p. 43):

Enquanto crise de identidade, pode-se vislumbrá-la por um certo embaçamento do papel judicial como mediador central de conflitos, perdendo espaço para outros centros de poder, talvez mais aptos a lidar com a complexidade conflitiva atual, mais adequados em termos de tempo e espaço. Não se pode perder de vista, também, que o aparato judicial, para tratar os conflitos atuais, serve-se de instrumentos e códigos muitas vezes ultrapassados, ainda que formalmente em vigor, com acanhado alcance e eficácia reduzida. Tal eficácia e alcance muitas vezes atingem somente os conflitos interindividuais, não extrapolando o domínio privado das partes, encontrando dificuldades quando instado a tratar de direitos coletivos ou difusos.

Na segunda, pela lentidão na resolução e principalmente pela diferença quantitativa na questão de procura e oferta dos serviços, na qual Spengler (2016, p. 44) explica da mesma forma:

Intimamente ligada à crise de identidade encontra-se a crise de eficiência, uma vez que, impossibilitado de responder de modo eficiente à complexidade social e litigiosa diante da qual se depara, o Judiciário sucumbe perante a inovadora carga de tarefas a ele submetidas. Evidencia-se, então, o “flagrante descompasso entre a procura e a oferta de serviços judiciais, em termos tanto qualitativos quanto quantitativos.”

As diversas observações e reflexões que dizem respeito a jurisdição e suas crises são resultados da crise estatal. A crise, consequência do enfraquecimento do Estado, acaba sendo transferida para todas as suas instituições, pois o Direito que é aplicado e conhecido possui os textos escritos pelo Legislativo, sendo posto justamente pelo Estado, tendo suas normas aplicadas pelo Poder Judiciário. De acordo com Morais e Spengler (2008, p. 76 e 77):

Devido a essa assertiva é que se deve discutir a tão aclamada crise da jurisdição a partir da crise do Estado, observando sua gradativa perda de soberania, sua incapacidade de dar respostas céleres aos litígios atuais, de tomar as rédeas de seu destino, sua fragilidade nas esferas Legislativa, Executiva e Judiciária, enfim, sua quase total perda na exclusividade de dizer e aplicar o direito.

Ao criar a Defensoria Pública, contribuiu de certa forma com todos aqueles que se mantêm em uma situação de desvantagem frente àquele que dispõe de mais receitas, pois diante da necessidade de se ter um advogado em uma demanda judicial, nem todos conseguem arcar com os custos e despesas. De forma direta ou indireta, a valorização das defensorias públicas permite a inclusão de pessoas hipossuficientes e diminui custos a eles.

Ainda assim, para a realidade em que a sociedade vive isso não foi suficiente, visto que a alta demanda impossibilita o acesso a muitos, por não conseguir dar conta em razão da falta de recursos. Embora necessite urgentemente de reformas que tornem a justiça um acesso e uma realidade para todos, se mantêm como regulador das relações sociais através das ações para garantir a efetividade das leis. Cintra, Grinover e Dinamarco (2009, p. 149) acreditam que:

[...] trata-se de garantir que o direito objetivo material seja cumprido, o ordenamento jurídico preservado em sua autoridade e a paz e a ordem na

sociedade favorecidas pela imposição da vontade do Estado. O mais elevado interesse que se satisfaz através do exercício da jurisdição é, pois, o interesse da própria sociedade (ou seja, do Estado enquanto comunidade).

Não é necessário, para o Estado, apenas a criação de leis para a regulação da sociedade. Tal ente precisa oferecer e garantir as reais condições para a aplicação das normas de forma justa e igualitária, respeitando as individualidades.

O Estado possui o poder de reprimir todos os tipos e atos de violência que sejam considerados ilegítimos. Ou seja, composto de regras e normas formais e racionais, tem o monopólio de força legítima. Sendo assim, a legitimidade existe de acordo com condições sociais e com as mudanças que ocorrem com o passar da história. Calmon (2008, p.41) afirma que:

Ao cidadão é imposto confiar em um complexo hierárquico de órgãos, investidos do poder de decisão e coerção (princípio da inevitabilidade da jurisdição), abrindo mão de parte de sua autonomia pessoal a favor de funcionários com idoneidade e poder, cuja decisão também lhe será imposta, independentemente de aceitação.

Portanto, quando se fala em crise do Estado, podemos perceber que determinado assunto está intimamente ligado à crise da Justiça e até mesmo do próprio direito. Do mesmo modo, o Judiciário acaba sendo obrigado a tentar alargar os limites de jurisdição, se modernizar e rever seus próprios padrões para que consiga assim sua autonomia e independência.

O Estado, entretanto, se mostra ineficaz em determinados momentos na questão de acesso à justiça. Muitas vezes, o indivíduo sequer tem o devido conhecimento de que existe e que ele possui um direito que juridicamente é exigível frente ao Judiciário, visto que pessoas e empresas que estão presentes no meio social, e diante disso podemos evidenciar a parcimônia do Estado em propor programas que forneçam informações ao cidadão para que possam concretizar seus direitos.

### **2.3 O princípio da razoabilidade na duração do processo**

No presente item, será analisado a importância desse princípio que foi incluído no ordenamento jurídico, e está previsto na Constituição Federal por intermédio da Emenda Constitucional nº 45, no artigo 5º, inciso LXXVIII:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

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. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004). (BRASIL, 1988, [www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br))

Diante da crise existente na administração da justiça, é possível verificar uma tentativa de alteração frente as práticas realizadas, com o intuito de diminuir a morosidade processual atual. Em outras palavras, existe uma revisão de atos para que seja restabelecida a efetividade e a instrumentalidade do processo.

Primeiramente, será necessário ressaltar que o princípio da razoabilidade na duração do processo fora incluído e previsto em nosso ordenamento pela primeira vez na Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil de 1934, o qual podia ser encontrado no capítulo de Direitos e Garantias individuais, em que dispunha que:

Art. 113 A constituição assegura a brasileiros e a estrangeiros residentes no País a inviolabilidade dos direitos concernentes à liberdade, à subsistência, à segurança individual e à propriedade, nos termos seguintes:

35) A lei assegurará o rápido andamento dos processos nas repartições públicas, a comunicação aos interessados dos despachos proferidos, assim como das informações a que estes se refiram, e a expedição das certidões requeridas para a defesa de direitos individuais, ou para esclarecimento dos cidadãos acerca dos negócios públicos, ressalvados, quanto às últimas, os casos em que o interesse público imponha segredo, ou reserva. (BRASIL, 1934, [www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br))

Apesar de estar previsto na Carta de 1934, não existia aplicabilidade no processo penal, ou seja, era limitada apenas ao âmbito administrativo dos processos das repartições públicas. A concretização da garantia à celeridade processual levou tempo para que fosse destacada como norma escrita. Apesar de estar presente através de normas legais menos extensas, estava ali apenas como mera expectativa de difícil aproveitamento, não suscetível de sanção.

Na inquietação de uma resposta ao pedido da sociedade por uma justiça mais ágil, e também atrás de respostas mais qualitativas e quantitativas às demandas, o Judiciário enfrentou uma reforma trazida pela Emenda Constitucional 45. Através da alteração de leis já existentes e também da introdução de outras, o objetivo é dar maior celeridade, estimulando a eficácia das decisões.

Apesar de não ter um prazo estabelecido, em razão de impossibilidade prática, o princípio da razoabilidade existe no sentido de não deixar ocorrer a perda do sentido

do processo ou até mesmo do objeto em questão pela morosidade excessiva. Tal ato vai de encontro a outras ações ajustadas de forma a incentivar a agilidade processual. Neste sentido, Lenza (2008, p. 589) nos traz a seguinte definição:

Os direitos são bens e vantagens prescritos na forma constitucional, enquanto garantias são os instrumentos através dos quais se assegura o exercício dos aludidos direitos (preventivamente) ou prontamente os repara, caso violados.

Nesse mesmo sentido, deve ser dada uma resposta e um tratamento adequado aos conflitos, ou seja, o indicativo seria um maior e melhor acesso à justiça, com uma resposta adequada e em tempo aceitável. Muitas vezes, uma decisão pode se tornar até mesmo ineficaz quando chega tarde demais, mesmo sendo justa e correta.

O processo deve atender as necessidades do direito material, e por esse motivo deve atender a demanda em um tempo razoável, de maneira que não traga prejuízos. Não sendo suficiente proferir a sentença em prazo razoável, a atividade de execução (cumprimento da sentença), também deve acontecer em um tempo adequado.

Um processo adequado e justo deve demorar exatamente o tempo necessário para a sua finalização, respeitado o contraditório, a paridade entre as partes, o amplo direito de defesa, o tempo de maturação e compreensão do juiz, a realização de provas úteis e eventuais imprevistos, fato comum a toda atividade. (HOFFMAN, 2006, p. 62)

A razoável duração do processo diz respeito à satisfação do processo. Apesar de já ser um assunto bastante discutido, o Código de Processo Civil volta a reforçar e trazer a importância de uma atividade e mérito bem desempenhados. Neste sentido, segue expresso no artigo 4º, 6º e 8º do CPC:

Art. 4º As partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa.

[...]

Art. 6º Todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva. [...]

[...]

Art. 8º Ao aplicar o ordenamento jurídico, o juiz atenderá aos fins sociais e às exigências do bem comum, resguardando e promovendo a dignidade da pessoa humana e observando a proporcionalidade, a razoabilidade, a legalidade, a publicidade e a eficiência.”

A principal função do processo é garantir justamente o acesso à justiça. Portanto, estratégias devem ser elaboradas e desenvolvidas para que os litígios

tenham um tratamento adequado, além de garantir também uma maior credibilidade ao Poder Judiciário frente a todas as circunstâncias atuais.

Na doutrina código de processo civil comentado de Nery Junior e Nery (2019), são trazidos basicamente quatro critérios para se avaliar a razoabilidade da duração do processo.

O primeiro deles é a natureza do processo e a complexidade da causa, ou seja, quanto mais complexa a discussão mais tempo levará o processo. O segundo critério é o comportamento das partes e de seus procuradores, o que acaba por influenciar muito na questão do tempo, visto que quando são diligentes o processo tende a durar menos. Já o terceiro critério seria atividade e o comportamento das autoridades judiciárias e administrativas competentes (agentes públicos envolvidos no processo), e no fim a fixação legal de prazos para a prática de atos processuais que assegure efetivamente o direito ao contraditório e ampla defesa.

A constituição, quando trata da razoabilidade do processo, fala em assegurar os meios para o andamento célere do processo. Ou seja, este é o meio para se atingir a duração razoável, a celeridade dos atos processuais. É uma preocupação não somente com o processo de conhecimento, mas também com a fase de execução, para que o processo implique em entrega efetiva do direito. Conforme exposto por Morais e Spengler (2008, p. 37-38):

A tão almejada celeridade processual se faz necessária frente aos atuais problemas da jurisdição rotulados de “explosão de litigiosidade”, “sobrecarga de legislação” (que muitas vezes é paradoxal e contraditória entre si), “acúmulo de processos”, e assim por diante. Verdadeiramente, todos os problemas do Judiciário brasileiro são conhecidos e detectados quando a lentidão e ineficiência se fazem sentir pelas partes, que, mesmo desconhecedoras dos procedimentos, percebem que a jurisdição não responde de forma adequada.

Conforme a natureza e complexidade de cada caso, podendo ser maior ou menor, é necessário passar por um certo espaço de tempo. O Estado tem, portanto, o dever de assegurar a dissolução da lide de forma justa, dentro de um prazo razoável. Diante disso, não pode ele abdicar a garantia do direito fundamental frente ao processo legal e a ampla defesa, não podendo também formar barreiras e impedimentos para dificultar a prestação jurisdicional adequada e eficaz.

Dessa forma, frente a impossibilidade de existir apenas um conceito que abrange todas as condições processuais existentes, houve a opção por parte do

legislador de criar um conceito jurídico indeterminado. Ou seja, o operador vai analisar cada caso em específico e os fatos próprios e únicos, de acordo com o conteúdo e a extensão, e então verificar se houve ou não algum tipo de violação diante da garantia da razoável duração.

Os princípios são considerados modelos e pontos de referência que devem ser seguidos. Portanto, assim como as regras, são normas que expressam valores e que se tornaram componentes do Direito. Diante do que diz Mello (2004, p. 451):

O princípio é um mandamento nuclear de um sistema, verdadeiro alicerce dele, disposição fundamental que se irradia sobre diferentes normas compondo-lhes o espírito e servindo de critério para a sua exata compreensão e inteligência, exatamente para definir a lógica e racionalidade do sistema normativo, no que lhe confere a tônica de lhe dá sentido harmônico".

Nesse sentido, deve ser feita uma problematização dos métodos empregados atualmente, considerados clássicos, se questionando a real eficácia como sendo um instrumento apto a prestar respostas para a solução das lides de forma rápida, suficiente e eficiente. A tão esperada celeridade processual é necessária em função dos problemas enfrentados atualmente na jurisdição, sendo alguns deles o acúmulo de processos e a sobrecarga de legislação e litigiosidade.

Apesar dos procedimentos não serem conhecidos pelas partes litigantes, todos os problemas citados do Poder Judiciário são de certa forma detectados e sentidos pelas partes interessadas no processo, no momento em que a jurisdição não responde de forma adequada.

Com o intuito de limitar uma maior interferência e influência temporal, existem dispositivos processuais de urgência, que tem o propósito de assegurar a forma mínima do processo. Como exemplo é possível citar as tutelas antecipadas ou específicas e os processos cautelares.

Em outro caso, a lei 10.352, de 26 de dezembro de 2001, teve alterações muito relevantes e significativas quanto aos recursos em sua edição, resultando em uma maior simplicidade, rapidez e eficiência na resposta do Poder Judiciário, sem pairar dúvidas a respeito da segurança da sentença a ser proferida.

Além de ter as hipóteses de cabimento dos embargos infringentes reduzidas, com o objetivo de agilizar o processo após a publicação da lei, o agravo de instrumento também teve limitadas as hipóteses de cabimento. Com essas e outras alterações, o

tempo diminuiu para a efetiva prestação jurisdicional. No mesmo sentido, Oliveira (2007, p. 105) afirma:

Razoabilidade é a norma constitucional que estabelece critérios formais e materiais para a ponderação de princípios e regras, com o que confere lógica aos juízos de valor e estreita o âmbito da discricionariedade com base na pauta prevista pela Constituição, estando essencialmente ligada ao bom senso mais do que ao senso comum.

Deste modo, é possível observar e destacar que não é somente o acusado e também réu que tem interesse e direito no desenvolvimento natural e sem interferências indevidas no processo, mas principalmente a vítima, a qual quer ver o autor do crime punindo e sendo responsabilizado pelos atos que praticou. A sociedade também é uma das partes interessadas, vez que a prestação da garantia jurisdicional por parte do Estado confirma que as normas de convívio social estão sendo cobradas e cumpridas. Lopes Júnior (2010, p. 7) aborda o tema e esclarece:

Mas a questão da dilação indevida do processo também deve ser reconhecida quando o imputado está solto, pois ele pode estar livre do cárcere, mas não do estigma e da angústia. É inegável que a submissão ao processo penal autoriza a ingerência estatal sobre toda uma série de direitos fundamentais, para além da liberdade de locomoção, pois autoriza restrições sobre a livre disposição de bens, a privacidade das comunicações, a inviolabilidade do domicílio e a própria dignidade do réu.

O processo pode ser considerado, portanto, como a relação entre o tempo e o espaço. Ou seja, aquilo que existe entre o início e o fim do processo é o chamado espaço do tempo. O seu nascimento existe através da ação processual e o fim pelo seu último ato, qual seja a sentença.

### 3 A INSTITUIÇÃO DOS MEIOS ALTERNATIVOS NO CPC/2015

Atualmente, com o desenvolvimento da sociedade e o aumento da complexidade do meio em que se vive, os conflitos são cada vez mais comuns e decorrentes no dia a dia de todos. O Poder Judiciário está com dificuldades para solucionar e dar uma resposta de forma mais ágil às controvérsias que chegam até ele, e em função disso, o estímulo as formas alternativas de resolução de conflitos cresce cada vez mais.

Ao longo deste capítulo, vamos analisar o diálogo da conciliação e da mediação com a Lei 13.105/2015, que inovou ao incentivar essas formas de solução de conflitos. O estímulo a esses meios fica assegurado, portanto, no Código de Processo Civil, através do seguinte artigo:

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 juizes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. (BRASIL, 2015, [www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br))

Partindo das afirmações acima, é possível perceber que os métodos alternativos surgiram para facilitar o acesso dos indivíduos à justiça, obtendo seus direitos e chegando a um acordo que seja proveitoso às partes. É de suma importância, visto que o Poder Judiciário está trazendo descrença aos cidadãos em razão de estar passando por uma crise de identidade e de eficiência, tema que será tratado no decorrer do presente trabalho.

No Código de Processo Civil, é de grande valia a preocupação das Comissões na busca pela solução em consenso, visto que nem sempre foi assim. Diante disso, foram ampliados os momentos e as formas dessas hipóteses de resolução. (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2016, p. 266)

As normas são criadas justamente com o sentido e necessidade de serem interpretadas e aplicadas com a intenção de serem efetivas ao garantir o básico e fundamental direito humano. Em outras palavras, deve se tornar igualitário, para que as pessoas possam reivindicar e proclamar seus direitos perante o Estado.

### 3.1 Audiência de conciliação e mediação

Um dos pilares do atual Processo Civil é o destaque quanto as formas alternativas de solução dos litígios em oposição ao modelo tradicional. Em função da agilidade e efetividade na minimização da litigiosidade e satisfatória organização da justiça.

A audiência de conciliação e mediação é uma das novidades trazidas pelo CPC. Ela ocorre, não perante o juiz, mas sim frente ao conciliador e/ou mediador. Além de ser ideal para as partes, também é de suma importância para o sistema judiciário, visto não ser necessária a realização dos ritos processuais.

Como forma de evitar a burocracia e o tempo de espera, ocorre a autocomposição, na qual as partes decidem como será eliminado o conflito. Pela audiência de conciliação e mediação, etapa que antecede a audiência de instrução e julgamento, as partes tentam, de forma consensual, chegar a um acordo que favoreça a todos.

Na audiência de conciliação, existe uma figura muito importante para auxiliar e orientar os litigantes: o conciliador. Apesar das partes tomarem a decisão, o conciliador participa ativamente da audiência. No caso da mediação, quem participa, além das partes, é o mediador. Diferentemente da conciliação, o mediador apenas facilita o diálogo entre todos, não sugerindo e nem direcionando para a solução.

Conforme previsto no art. 334 do Código de Processo Civil (BRASIL, 2015, [www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br)), após o recebimento e acolhimento da petição inicial, será designada pelo juiz a audiência de conciliação e mediação, a qual somente não será realizada nos casos em que o direito não admitir a autocomposição ou que as partes não demonstrem interesse. A respeito deste artigo, Spengler (2017, p. 158) explica:

A audiência de conciliação ou de mediação foi alocada para um momento processual apropriado. Ao receber a petição inicial, "o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo o ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência". É o que determina o art. 334, único destinado ao tema. Ou seja, nenhum ato processual, salvo de urgência, poderá ser realizado antes.

De acordo com o art. 319, VII do CPC, fica caracterizado o dever que o autor possui de indicar, ainda na petição inicial, que não possui interesse em realizar a autocomposição. No caso de haver litisconsórcio, a demonstração de desinteresse na

prática do ato deve ser realizada por todos os litisconsortes. A omissão do autor gera como consequência a concordância tácita, sendo assim obrigado a comparecer. Essa audiência vai possibilitar que as partes conversem e debatam seus direitos e problemas antes que os ânimos se exaltem com defesa e fase probatória.

É necessário destacar que, nos termos do art. 334, caput, do CPC, a audiência de conciliação e mediação deve ser estabelecida com no mínimo 30 (trinta) dias antes, devendo citar o réu com 20 (vinte) dias de antecedência ao menos. A intimação do autor para comparecer à audiência será realizada na pessoa de seu advogado.

Os mediadores e conciliadores, os quais serão designados para realizá-la, são devidamente qualificados para desempenhar tais procedimentos, e, portanto, a audiência é considerada como positiva por este motivo. Dessa forma, as partes também terão menor aflição e hesitação em expor seus fatos e alegações para o terceiro neste momento, sabendo que não será ele que julgará o processo no acaso de não ocorrer um resultado consensual.

Caso não tenha o comparecimento, e nem uma justificativa aceitável do autor e também do réu na audiência, será passível de sanção com multa de até 2% (dois por cento) da vantagem econômica pretendida ou até mesmo do valor da causa. Essa multa será revertida em benefício da União ou do Estado, e é aplicada com o intuito de dificultar e evitar a falta de compromisso das partes para com a solução de forma consensual da questão.

No caso de ocorrer a autocomposição, ela será reduzida a termo e homologada por sentença, conforme o art. 334, §11 do CPC, sendo constituído título executivo judicial que poderá ser cobrada em cumprimento de sentença (procedimento executivo), de acordo com o rol do art. 515.

Quando comparado ao Código de Processo Civil de 1973, são notórias muitas alterações que foram inseridas pelo CPC de 2015. Uma delas, considerada com a principal, diz respeito ao período em que a audiência de conciliação é determinada. No CPC/1973 ocorria após manifestação de contestação, e já do atual, ela é realizada antes do início da etapa de apresentação da contestação.

Justamente com o intuito de alcançar e selar a composição, o CPC designa a formação de centros de conciliação e de mediação no âmbito dos tribunais, intentando a habilitação e capacitação de conciliadores e mediadores. O código também autoriza que o autor e o réu apontem quem eles serão, ou até mesmo que a audiência seja realizada por videoconferência.

Outro ponto a ser ressaltado que teve previsão legislativa foi o tempo mínimo entre uma audiência e outra. Serão disponibilizados 20 (vinte) minutos. Trata-se de um intervalo de tempo muito importante, visto que assim o diálogo entre as partes poderá ser realizado de modo produtivo e vantajoso, sendo que se necessário, novas sessões deverão ser atribuídas.

Tal inovação acaba por beneficiar o sistema multiportas. O incentivo do CPC com a autocomposição gera apenas como consequência a presteza e agilidade jurisdicional e o alívio e desafogamento da justiça. O principal objetivo, entretanto, é que as partes sejam capazes e responsáveis por solucionar suas desordens e discordâncias, tendo uma atuação mais ativa e dinâmica, a qual tende a ser mais válida e autêntica. Nesse sentido, é disciplinado no CPC que:

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, 2015, [www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br))

A intenção é que com o resultado positivo em certa autocomposição, as partes envolvidas no litígio absorvam essa cultura conciliadora, e comecem, dali para frente, a abandonar o Judiciário como sendo o único meio para pacificar os conflitos, mirando assim um potencial redobrado.

Como o judiciário está sobrecarregado, é muito importante a realização da audiência, visto que as partes podem chegar a uma solução que agrade ambas, enquanto que o juiz, em sua decisão, poderia beneficiar apenas uma delas. Terá também redução nas demandas, pois os litigantes encerrarão de forma mais rápida o processo.

Caso não seja possível obter a conciliação entre as partes litigantes, o prazo para que o réu apresente a contestação se iniciará, seguindo o processo para a parte em que o juiz irá sanar vícios, irregularidades ou nulidades, mais conhecida como saneamento, sendo preparado o processo para a sentença. Após, caso necessário, será designada pelo juiz a data de realização da audiência de instrução e julgamento, de acordo com o art. 357, VI do CPC.

A referida audiência de instrução e julgamento, devidamente prevista nos art. 358 a 368, visa expor e produzir provas a respeito da matéria em que não tenha sido possível a concordância entre as partes.

### 3.2 Conciliadores e mediadores previstos nos arts. 165 a 175

O conciliador é quem sugere as negociações e expõe as consequências do acordo que está sendo analisado. Apesar das partes tomarem a decisão, ele facilita a composição e participa com soluções.

O conciliador possui a prerrogativa de elaborar sugestões e propostas, orientando e direcionando o debate e seus resultados; seu escopo é o de alcançar o acordo, focando na composição entre as partes. Por sua vez, o mediador não sugere, nem propõe ou orienta; seu mister é o de auxiliar os conflitantes a restabelecerem a comunicação. Nessa senda, a ausência de um acordo não necessariamente significa o malogro da mediação, se tal dinâmica permitiu que os conflitantes voltassem a dialogar (SPENGLER, 2017, p. 74-75).

Já o mediador, é uma terceira parte que apenas auxilia para que as pessoas cheguem a soluções próprias, fazendo com que tenham mais autonomia nessa questão. Será escolhido pelas partes ou designado pelo tribunal. A respeito desse tema, Cahali (2012, p. 52) afirma que:

São apresentadas regras de procedimento para que haja o envolvimento das partes com a iniciativa, buscando não só melhores resultados na pacificação, como o comprometimento ao eventual acordo. Assim, o procedimento deve ser desenvolvido com informações sobre os métodos de trabalho, preservada a autonomia da vontade, sem indução a acordo ou tomada de decisões. Ainda quando alcançado o acordo, deve ser feito o chamado “teste de realidade”, certificando-se o pacificador que os envolvidos tenham perfeita compreensão do resultado, objetivando o comprometimento com o seu cumprimento.

Diante da seriedade recomenda-se, entretanto, que seja escolhido alguém capacitado, sendo que para o bom andamento e evolução do procedimento, o mediador deve ter conhecimentos técnicos e jurídicos e que esteja apto a executar as devidas tarefas. Ou seja, diante disso, pode-se perceber que essas pessoas, que estão aptas a realizar o papel de mediadores, possuem técnicas que foram antecipadamente planejadas para que as partes litigantes tenham o estímulo de participarem de maneira mais ativa e eficaz nas ações do processo.

Os mediadores que possuem indicadores mais altos de acordos atingidos, nem sempre significa que são os melhores, mas sim aqueles que conseguem, de alguma forma, deixar os participantes mais felizes e realizados. Cabe ao profissional

estabelecer novamente a comunicação entre as partes e servir de facilitador, auxiliando com que cheguem na melhor solução para o conflito.

A qualquer momento o mediador deve exercer o seu trabalho, sendo esse a supervisão da conduta das partes, deixando-as preparadas e instruídas quanto ao comportamento que devem ter e como devem se portar, sendo necessário agir de forma justa e fiel aos princípios que comandam o instituto. De acordo com o autor Vasconcelos (2008, p. 107):

O mediador deve estar habilitado a praticar os seus conhecimentos sobre conflito e comunicação construtiva. Deve optar por uma mesa redonda em ambiente que facilite a descontração, sem hierarquia, podendo preferir que todos se sentem em círculo, dispensando a mesa. Um ambiente o mais natural, com prevalência das cores verde e azul, é recomendado. A descontração de um ambiente de mediação supõe sendo de humor, amorosidade, serenidade. Convém um fundo musical suave e sutil.

Existem algumas habilidades que devem ter os mediadores, sendo fundamentais para o sucesso processual, consideradas primordiais e necessárias. Dependendo do assunto que esteja em conflito, devem ter conhecimentos específicos, conforme relatam Morais e Spengler (2008, p. 163), como o direito material relativo ao mérito da questão em discussão.

Outra habilidade muito importante é relacionada com a comunicação. É de suma importância que o responsável pelo eficaz andamento do processo, sendo neste caso o mediador, se comunique de forma clara e simples, conseguindo da mesma maneira expor seus pensamentos, além de também receber e interpretar os pensamentos das partes, de acordo com o que tinham a intenção de expressar.

A confidencialidade então passa a ser uma das principais características da conciliação e da mediação, juntamente com a imparcialidade, pois devem agir de forma neutra, sem que sejam contra ou a favor de uma parte ou outra na hora do acordo. O acordo, por sua vez, deve refletir a mediação e/ou conciliação, tendo como base a informalidade e a autonomia das partes, tratando de forma objetiva e clara ao que foi decidido. Spengler, (2017, p. 98) em sua obra *Mediação de Conflitos – da teoria à prática* – argumenta que:

Além da garantia de confidencialidade, é importante porque, em não existindo consenso, os conflitantes saberão que o conflito será julgado pelo magistrado, que não terá conhecimento e não será influenciado pela conversa informal, ocorrida na sala de mediação/conciliação. Justamente por isso, o Código de Ética determina que as informações trazidas na sessão não sejam divulgadas, além de que o conciliador e o mediador ficam proibidos de atuar no processo.

Apesar das pequenas diferenças, os conceitos de conciliador e mediador ficam muito próximos, visto que também é função do conciliador motivar as partes para que escutem um ao outro ao falarem sobre o conflito, principalmente entendendo qual o real interesse de cada um. Além dos pontos já citados, através da comunicação é proporcionado um momento em que as partes podem trazer esclarecimentos, assim como pontos que tenham em comum, que inclusive poderão auxiliar para atingir um acordo.

Para que seja possível enfrentar as situações impostas pela prática da conciliação e mediação, portanto, é pressuposto que seja realizada uma capacitação. Isso inclui alguns conhecimentos metodológicos e interdisciplinares. O estudo a respeito do conflito, conceitos, etapas e modelos de conciliação e mediação são indispensáveis e considerados fundamentais em todo o processo.

A Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, conforme exposto por Cahali (2012, p. 51), exige capacitação por meio de cursos específicos com conteúdo programático detalhadamente por ela estabelecido para conciliadores e mediadores. Ainda, segundo o artigo 4º dessa Resolução, conforme destaca Spengler (2017, p. 88), os mediadores, conciliadores e demais facilitadores de diálogo entre as partes ficarão sujeitos ao código de ética estabelecido no Anexo III.

No Código de Processo Civil, os conciliadores e mediadores foram definidos como auxiliares da justiça, conforme o art. 149 define:

Art. 149. São auxiliares da Justiça, além de outros cujas atribuições sejam determinadas pelas normas de organização judiciária, o escrivão, o chefe de secretaria, o oficial de justiça, o perito, o depositário, o administrador, o intérprete, o tradutor, o mediador, o conciliador judicial, o partidor, o distribuidor, o contabilista e o regulador de avarias. (BRASIL, 2015, [www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br))

Da mesma forma que as câmaras privadas, tais auxiliares da justiça deverão ser inscritos em cadastro nacional e em cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal. Deverá ser mantido o registro por parte do tribunal dos dados de tais profissionais que forem relacionados com suas atuações, como a quantia de processos em que atuou, o resultado positivo ou não da atuação, a matéria e outros que o tribunal considerar fundamental.

O dever de cadastramento foi também mencionado na Lei de mediação. Por outro lado, citou apenas o cadastramento nos tribunais. Nos casos em que os

profissionais sejam escolhidos pelas partes, não é necessário que estejam cadastrados junto ao tribunal. Nesses casos, entretanto, visando garantir a qualidade da conciliação e mediação, é necessário que tenham pelo menos a capacitação mínima exigida.

Os conciliadores e mediadores, quanto a remuneração pelo trabalho realizado, receberão o valor que estiver previsto em tabela fixada pelo tribunal. Tais valores serão fixados de acordo com os critérios que serão definidos pelo CNJ, a menos que seja membro de quadro próprio do tribunal. Além disso, poderão também atuar mediante trabalho voluntário, desde que sejam observados a legislação e regulamentação do tribunal.

Uma vez que estejam cadastrados, os conciliadores e mediadores judiciais, quando advogados, serão impedidos de atuar na advocacia perante os juízos em que executam suas atribuições. Este ato tem a finalidade de dificultar e reprimir os efeitos decorrentes das vantagens que a familiaridade dos mediadores e conciliadores com o juízo pode trazer, com relação aos demais advogados.

Sendo auxiliares da justiça, de acordo com o art. 148, inciso II do CPC os conciliadores e mediadores são submetidos e executados as causas de impedimento e suspeição. Nos casos em que houver impedimento, os profissionais deverão o comunicar de forma imediata, realizando a devolução dos autos ao juiz ou ao coordenador do centro judiciário de solução de conflitos, sendo que fica a cargo deste fazer nova distribuição.

Diante dos casos em que não for possível o acordo entre as partes quanto ao conciliador ou mediador, terá distribuição entre os que estão cadastrados no registro do tribunal.

De acordo com o curso de formação existente e dirigido pelo CNJ, tanto a conciliação quanto a mediação apresentam o mesmo processo, tanto de lógica como cronológico. Dentre as fases que ocorrem, estão: preparação do ambiente e dos profissionais, recepção das partes, declaração de abertura, reunião de informações, resumo, provocação de mudanças, negociação e encerramento.

Na mediação, entretanto, visto que tem natureza principalmente transformadora, a etapa de provocação de mudanças é mais ampla, com o intuito de deixar as partes preparadas para a próxima etapa, que será a de negociação. No entanto, na conciliação, essa mesma fase é mais restrita, sendo que a fase de

negociação é mais desenvolvida, sendo são levadas em consideração as sugestões do profissional.

### 3.3 Dos princípios e das técnicas

Os princípios que regem a conciliação e a mediação são a autonomia da vontade, informalidade, a oralidade, imparcialidade, a confidencialidade, independência do conciliador e do mediador e a decisão informada. A jurista Marinela (2012, p. 25) justifica os princípios:

Assim, os princípios são mandamentos de otimização, normas que ordena a melhor aplicação possível, dentro das possibilidades jurídicas e reais existentes, portanto, a sua incidência depende de ponderações a serem realizadas no momento de sua aplicação. Existindo para o caso concreto mais de um princípio aplicável, esses não se excluem.

Para que possa ser obtida um melhor comando durante o andamento do processo autocompositivo, os princípios da conciliação e da mediação são fundamentais. Dessa forma, os conciliadores e mediadores devem segui-los, além de que devem ser expostos e aplicados por tais profissionais.

Os princípios ajudam a controlar as diversas emoções que estejam envolvidas no litígio, além de auxiliar a interpretar e aplicar normas. De forma que conduz a atividade do conciliador e mediador, além dos outros envolvidos no processo, podendo existir para determinado caso concreto mais de um princípio que seja aplicável, sendo que um não exclui o outro. De acordo com a visão de Vasconcelos (2008, p. 105):

Na ética em geral e no direito em particular, deve-se entender que não há hierarquia entre os princípios, mas deve-se estabelecer a ponderação entre eles na dinâmica das condutas (plano da moral, do costume, da aplicação do direito). Dos princípios decorrem regras, estas sim reveladoras das contingências sociais e dos conflitos daí decorrentes.

Dentre as suas várias funções, uma delas é a de no momento em que não existir lei que regulamente o conflito e o caso em tela, o princípio será o meio utilizado para completar e regular o ocorrido. Neste caso, passa a ser um componente de integração do Direito no momento que topamos com lacunas nas normas.

A autonomia da vontade é o direito de as pessoas decidirem a respeito do consenso e chegarem a um acordo. Entretanto, é necessário que tenham a capacidade, a liberdade e que exista a legalidade naquilo que foi decidido. Neste princípio, existe o dever de respeitar diferentes pontos de vista dos envolvidos, garantindo que tenham liberdade e não sejam forçados para chegar a uma decisão. Spengler e Spengler Netto (2013) afirmam que:

Diz respeito ao poder de decidir das partes. A mediação ou a conciliação não conduzem à imposição de resultados, mas a uma situação em que elas, as partes, encontrem a melhor forma de tratamento do conflito. E isso, em especial ao no concernente à mediação, somente poderá ser atingido quando os caminhos forem encontrados por meio de diálogo.

A informalidade, por sua vez, determina que por mais que seja feita de modo informal, é necessário que exista parâmetros mínimos. Algumas bases e princípios devem ser respeitados, entretanto, existe a ausência de regras e procedimentos fixos. Por outro lado, deve ser entendido que isso não influenciará na seriedade do trabalho. Ou seja, existe uma diminuição das formalidades, mas não deixa de existir falta de técnica ou de seriedade.

A oralidade ajuda a promover algumas técnicas, como por exemplo, a escuta ativa. Ou seja, é possível reinterpretar o que é dito pelos conflitantes, possibilitando o compartilhamento de sentimentos, através do tom de voz, como a parte gesticula e o que quer dizer realmente. É um facilitador da comunicação entre os participantes. Conforme Didier (2015, p. 277-278):

A oralidade e a informalidade orientam a mediação e conciliação. Ambas dão a este processo mais "leveza", sem o ritual e a simbologia próprios da atuação jurisdicional. Mediador e conciliador devem comunicar-se em linguagem simples e acessível e não devem usar nenhum tipo de roupa solene (veste talar, toga etc.). É conveniente que a negociação realize-se em ambiente tranquilo, se possível sem barulho, em mesa redonda e com as paredes pintadas com cor clara. Todos são aspectos cênicos importantes, pois permitem um diálogo mais franco, reforçando a oralidade e a informalidade.

A imparcialidade é aquela na qual se refere ao mediador e ao conciliador. Não deve favorecer nenhum dos lados, sem preferência ou favoritismo. Além disso, deve ser revelado qualquer vínculo anterior existente entre o mediador e os mediados, as quais possuem o direito de expor e defender suas opiniões.

A imparcialidade deve ser inerente ao mediador. Isto porque é função do mediador ajudar as partes a reconhecerem os reais conflitos existentes, produzindo as diferenças com o outro e não contra o outro, criando assim novos vínculos entre elas. Não cabe ao mediador decidir, pois só as partes têm o poder decisório. Para o mediador realizar essa tarefa ele deve ser imparcial, caso contrário, poderá ir além de seu compromisso, interferindo na decisão, privilegiando a parte que lhe interessa. A intervenção do mediador, manipulando a argumentação, e daí a decisão, descaracteriza a mediação, pois a igualdade de oportunidade do diálogo é imprescindível a esse procedimento. (SALES, 2003, p. 48)

O princípio da confidencialidade, é caracterizado como o sigilo de documentos, informações ou propostas. A confidencialidade favorece a boa-fé, transparência, diálogo e a cooperação. Ou seja, tudo aquilo que você falar não será usado contra você depois. As partes podem conversar com liberdade e transparência. Abrange todas as informações produzidas durante o processo da conciliação ou mediação, só podendo ser utilizado aquilo que for autorizado pelas partes. Para que o mediador ou conciliador exponha as informações, é necessário ter autorização expressa.

No que diz respeito a independência do conciliador e do mediador, está relacionado justamente com a atuação de cada um. Ou seja, os profissionais tem o dever de atuar com liberdade, não podendo sofrer pressões internas ou externas, sendo das partes, advogado, juiz ou qualquer outro sujeito que tenha interesse real no processo.

Por fim, o princípio da decisão informada é o chamado procedimento condutivo da conciliação e mediação, o qual deve elaborar uma decisão final, também conhecido como acordo, que contenha todas as informações que foram manifestadas e definidas. Nessas informações, devem estar inseridos tanto o acordo como todas as suas consequências.

A respeito das técnicas, uma das mais utilizadas na mediação é o *rapport*. Este é um conceito trazido pelo ramo da psicologia, que acaba por criar uma liberdade na comunicação entre as partes, ou seja, gera uma sintonia e empatia entre elas.

Conforme exposto na obra de Spengler (2017, p. 47) é necessário construir o *rapport* antes do início da mediação, pois será o maior fator na aceitação do mediador. Este será o primeiro contato entre as partes e o mediador, na qual o profissional conquista a confiança dos envolvidos e a simpatia, fazendo com que eles entendam qual o significado da mediação, e principalmente se refere ao grau de liberdade que terão.

O mediador precisa deixar claro nessa técnica que não está ali para agir como juiz, não decidindo nenhuma questão, e sim para auxiliar e conversar, buscando através disso um consenso. Muitas vezes, o *rapport* é significativo. Ou seja, da mesma forma que poderá gerar uma confiança imediata, pode também provocar desconfiança e antipatia. Neste caso, o profissional que não elaborou bem a técnica e não teve habilidade vai acabar sendo substituído.

A escuta ativa, outra técnica muito importante, é aquela na qual quem está ouvindo tenta compreender o que o outro tenta informar através das mensagens verbais quanto das não verbais. Essa técnica tem como objetivo mostrar as partes o real interesse no que estão dizendo. E não basta apenas escutar com os ouvidos, mas também com a postura corporal.

Para aplicá-la, é necessário questionar e demonstrar interesse nas falas. A respeito dessa técnica, Spengler (2017, p. 52) afirma que as pessoas possuem uma necessidade de serem ouvidos, sendo que ouvir bem é uma qualidade importante em um diálogo difícil, diante da importância que dão a quem se importa com o que dizem, escutando mais do que falando, e dando protagonismo a outra parte.

Entre os caminhos que devem ser seguidos para uma boa escuta ativa, está o de fazer perguntas para esclarecimentos, observar a linguagem não verbal, desligar de suas próprias preocupações e também de escutar ideias e não apenas palavras. Afinal, saber ouvir também é uma arte!

Outro ponto importante que merece destaque é o das perguntas. Perguntar para buscar informação, de maneira tranquila, que poderá até mesmo inquietar a parte, mas terá um objetivo de saber qual o problema que elas têm e qual a consequência para a vida deles. Por outro lado, também trará respostas sobre quais os ganhos que pretendem atingir, assim como os resultados que esperam a partir da mediação. Vasconcelos (2008, p. 66) afirma que:

Primeiro o mediador precisa ouvir, depois perguntar. Ao invés de aconselhar, ele deve perguntar. Perguntas apropriadas apoiam e complementam o processo de escuta e reconhecimento. Perguntar esclarece, sem ofender. A pergunta protege o mediador da pressa em julgar o outro ou da mania de dar conselhos. Por meio da pergunta, é possível auxiliar os mediandos a narrar e a melhor interpretar o seu próprio comportamento.

As perguntas poderão ser de forma aberta ou fechada. Normalmente, são utilizadas ao longo da mediação, porém no momento de acolhimento, serão utilizadas

mais perguntas fechadas, e durante as narrativas, será a vez das perguntas abertas. A arte da pergunta tem como objetivo buscar respostas para os mediadores entenderem o que as partes estão buscando.

Quanto as perguntas abertas, elas têm por objetivo buscar informações mais amplas e detalhadas. Ou seja, o propósito é que a pessoa relate o seu conflito e a sua história, com o estímulo de desenvolvimento de ideias. O mediador precisa que a parte conte um pouco mais sobre o que está acontecendo, e também necessita que elas falem a respeito de seus sentimentos.

Já no caso das perguntas fechadas, elas permitem respostas como “sim” ou “não”. Essas perguntas são utilizadas para saber se as pessoas entenderam algo ou não, e também para buscar um compromisso delas e saber qual a sua posição. Caso não tenham entendido, será necessário retomar e explicar novamente. Apesar de ser apenas um sim ou um não, é muito importante para saber o que se terá pela frente, sabendo se continuará a mediação ou não.

Outra técnica muito importante é a do resumo, pois o principal objetivo será buscar o que as partes relataram. Ou seja, depois de ouvir os dois lados, será feito um resumo de forma sucinta, não trazendo nenhuma palavra agressiva e nem expressões e tons de voz utilizados. Será retirada toda e qualquer conotação negativa que estavam nos relatos. Conforme relatado por Rosenberg (2006, p. 141):

Porém, como determinar se uma ocasião requer a utilização da prática do resumo? Toda a vez que não existe a certeza de ter compreendido a mensagem com exatidão essa é uma boa técnica para provocar a correção do palpite. Não existem regras infalíveis que determinem quando se deve parafrasear, mas de modo geral é seguro presumir que as pessoas que expressam mensagens intensamente emocionais apreciarão ouvir repetir o que se ouviu delas.

As partes farão um debate a respeito do resumo, e farão os esclarecimentos necessários diante dos pontos levantados. A partir dessa técnica, serão desenvolvidas habilidades sociais, na qual o mediador fará um resumo de toda a situação e das questões até então apontadas, não devendo ser muito longo e contendo as notáveis demandas, assim como os interesses disfarçados de cada um.

O próximo instrumento de trabalho muito utilizado é a técnica da identificação de questões, interesses e sentimentos. O objetivo é entender qual é o sentimento, para chega ao interesse, e neste momento trabalhar com a questão jurídica. Acontece com muito mais intensidade durante a fase em que as partes expõem as razões. É

uma fase, para o profissional, que é rica para a obtenção de muitas informações, além de que também poderá fazer questionamentos.

Além de todas as técnicas já citadas, ainda existem outras muito utilizadas e que fazem todo o procedimento acontecer, sendo muito importantes e benéficas, afinal, conseguir ouvir e solucionar litígios é uma competência requerida em qualquer circunstância profissional.

## 4 CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO COMO FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os principais requisitos para a utilização desses meios são a boa vontade e boa-fé das partes. De acordo com Spengler (2017, p. 161) tanto mediação quanto conciliação propõem um tratamento de conflito mais autônomo e responsável, construído por seus protagonistas.

O conflito pode ser caracterizado como uma crise na relação entre indivíduos. Ao mesmo tempo em que se mantém uma relação com outras pessoas, seja com colegas de trabalho ou até mesmo o namorado, pode ocorrer um momento em que exista uma oposição de ideias ou sentimentos. Em outras palavras, surgem opiniões ou interesses diferentes.

A partir desses pontos divergentes, se originam questões que precisam ser solucionadas, sendo que apesar de ser um acontecimento natural dentro de grupos de pessoas, alguns conflitos poderão se tornar sinônimo de violência ou irracionalidade. Spengler (2016, p. 108) também explica o significado de conflito nesse sentido:

Na tentativa de uma explicação mais esmiuçada para a palavra conflito, tem-se que consiste em um enfrentamento entre dois seres ou grupos da mesma espécie que manifestam, uns a respeito dos outros, uma intenção hostil, geralmente com relação a um direito. Para manter esse direito, afirmá-lo ou restabelecê-lo, muitas vezes lançam mão da violência, o que pode trazer como resultado o aniquilamento de um dos conflitantes.

Uma das finalidades da conciliação e da mediação é a restauração do diálogo. Deve ser feito de modo produtivo, eficiente e com respeito, além de ter um aproveitamento do tempo e conversas sobre temas que podem levar a solução do conflito. Sentimentos negativos, como raiva e mágoa podem afetar diretamente na resolução do conflito, o qual fará com que dificilmente chegue a um consenso. Neste sentido, temos o que destaca o autor Filpo (2016, p. 154), de que o sucesso de uma mediação não está vinculado à obtenção de um acordo que possa dar fim ao processo, mas sim à melhoria da comunicação, aspecto este ao qual o Tribunal, enquanto instituição, não parece estar tão sensível.

O mediador diminui os fatores críticos. Esses fatores são levados até a conciliação e mediação, fazendo com que as partes evoluam e reatem o diálogo para

chegar a um resultado positivo para ambas. Enquanto um fala, o outro apenas escuta e vice versa.

Deve ser realizada uma lista objetiva das questões a serem definidas, evitando trazer fatos que não sejam produtivos. A comunicação também deve ser restabelecida em termos objetivos, tomando uma decisão conjunta que será boa para ambos.

O importante é ter poder sobre a própria vida, ou seja, o diálogo traz um empoderamento às partes, sendo que as suas próprias escolhas e decisões, conjuntamente, trará ao resultado positivo que é o consenso.

Diante disso, pode-se afirmar que há patente necessidade de novos modelos que permitam que as partes possam, por intermédio de um procedimento participativo, resolver suas 38 disputas construtivamente ao fortalecer relações sociais, identificar interesses subjacentes ao conflito, promover relacionamentos cooperativos, explorar estratégias que venham a prevenir ou resolver futuras controvérsias, e educar as partes para uma melhor compreensão recíproca (AZEVEDO, 2016, p. 54).

Em diversas situações, a conciliação e a mediação podem ser usadas para conflitos mais graves. Ou seja, quando as partes não estão em condições de conversar uma com a outra, é possível fazer sessões individuais. Deve existir confiança no mediador e aceitem estabelecer o diálogo indireto que trará bons frutos.

Outra finalidade é a preservação do relacionamento. Ou seja, a mediação, por exemplo, é indicada para relações continuadas. Se você sugere um acordo e a outra parte concorda, as chances de qualidade são maiores. Tal meio alternativo é descrito por Warat (1998, p. 31) da seguinte maneira:

Um processo de reconstrução simbólica do conflito, no qual as partes têm a oportunidade de resolver suas diferenças reinterpretando, no simbólico, o conflito com o auxílio de um mediador, que as ajuda, com sua escuta, interpretação e mecanismos de transferência, para que elas encontrem os caminhos de resolução, sem que o mediador participe da resolução ou influa em decisões ou mudanças de atitude (nisso se baseia sua imparcialidade; é imparcial porque não resolve nem decide).

A justiça restaurativa é uma opção mais acessível, mais rápida e informal. Ou seja, por meio desse processo, uma técnica de resolução de conflitos, existe a participação voluntária das vítimas e dos ofensores, em que as partes restabelecem o diálogo e tentam se reconciliar em sua relação, através de um meio alternativo. As partes podem conduzir de forma mais maleável, não tendo todos os procedimentos de um processo, sendo muito mais vantajoso.

#### 4.1 Introdução aos meios alternativos

Um dos mecanismos adotados para a efetiva aplicação dos meios alternativos de solução de conflitos é o sistema multiportas. Por este sistema, as partes não ficam restritas em resolver o litígio apenas no Judiciário, muitas vezes sendo mais benéfico e adequado a conciliação e a mediação.

A autocomposição é um meio autêntico e genuíno utilizada como solução de conflitos, e emana da própria natureza, conforme Calmon (2008, p. 6) afirma em sua obra. Por ela, as partes têm liberdade para obter o consenso, sendo buscado por elas mesmas e não imposta por um terceiro. O terceiro, de quem já falamos anteriormente, apenas trabalha como um intermediário, trazendo à tona a origem do conflito para que seja possível chegar com mais facilidade a resolução deste. Seguindo essa linha de raciocínio, Spengler (2017, p. 72) esclarece:

As diferenças entre mediação e conciliação são significativas e importantes. Elas se dão quanto a conceituação propriamente dita, mas também operam de modo expressivo no papel desempenhado pelos profissionais que administram as sessões, pelo tipo de conflito nelas tratado, pelos objetivos perseguidos e pelos resultados almejados.

As vezes será simples, outras vezes, complexo. Entretanto, a busca pelo consenso é fundamental e deve ser o primeiro passo a ser tomado por pessoas, antes de tentarem uma solução heterocompositiva, que poderá se tornar mais difícil e cara. O diálogo deve ser experimentado por todos para tentar resolver o litígio, porém, em alguns casos, não é possível sequer iniciar uma conversa entre as partes, por estar com a relação muito desgastada, impossibilitando tal contato.

O que deve ser analisado, de forma indispensável, é o conflito e qual a sua solução. Após analisar essas primeiras questões, deve ser constatado se será possível resolver de forma positiva e pacífica por apenas um dos envolvidos, pelas duas partes, ou se será necessária a interferência de um terceiro que conduza o ato de forma imparcial. Conforme expõe Calmon (2008, p. 15):

Em seguida, observa-se que três resultados a autocomposição pode proporcionar: renúncia, transação ou submissão. No primeiro, aquele que formulava a pretensão renuncia ao interesse, pondo fim ao conflito sem nada receber em troca. No segundo, observam-se concessões recíprocas, sendo que aquele que exercia a pretensão renuncia a parte do seu interesse, enquanto que o outro, em troca, submete-se à parte que restou da pretensão do primeiro. No terceiro resultado, aquele que exercia a resistência submete-

se integralmente à pretensão, abrindo mão da totalidade de sua resistência. Por fim, demonstram-se as consequências da autocomposição, tanto em relação ao processo quanto às consequências de direito material.

Além de serem diversos, os mecanismos da autocomposição contam com métodos adequados e técnicas específicas para cada tipo de conflito, sendo considerados frutos do conhecimento da própria natureza humana, suas ações, reações, vontades e interesses. Apesar do objeto ser indeterminado de forma teórica, todas as áreas do direito deveriam utilizá-la, sendo pelo menos como exemplo ou modelo.

Atualmente, a jurisdição está sendo utilizada como sendo o único meio para solucionar os litígios. Entretanto, após estudos e descobertas de outras formas, que já são amplamente empregados em outros países, o Estado deveria entender que sua função pacificadora é vasta, e ainda que não seja sua obrigação, deveria facilitar para que sejam utilizados todos os meios de solução de conflitos.

A Resolução 125 do CNJ, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos no Poder Judiciário, institui a conciliação e mediação como meios consensuais para lidar com os conflitos. Entretanto, trata como se fossem institutos idênticos, não abordando suas principais diferenças.

Os mecanismos de conciliação e mediação precisam ser integrados ao trabalho diário dos magistrados, como canais alternativos de exercício da função jurisdicional, concebida nos seus mais latos e elevados termos. Não podem ser encarados como ferramentas estranhas à atividade jurisdicional e, muito menos, como atividade profissional subalterna. Os magistrados devem entender que conciliar é tarefa tão ou mais essencial e nobre que dirigir processos ou expedir sentenças. É imperioso que o Judiciário coloque à disposição da sociedade outros modos de resolução de disputas além do meio tradicional de produção de sentenças, por vezes lento e custoso dos pontos de vista material e psicológico, e, quase sempre, de resultados nulos no plano das lides sociológicas subjacentes às lides processuais. Para agentes sociais que legitimamente anseiam por soluções rápidas, justas e profundas do ângulo de suas raízes pré-jurídicas e da dinâmica da sociedade, parece extremamente frutífero tentar resolver os conflitos de modo pacífico, mediante consensos que nasçam do diálogo e das disposições dos próprios interessados, sujeitos e senhores das disputas. Com base nessa visão do problema, o CNJ aprovou, em 29.11.2010, a Res. 125, que criou as bases da implantação de uma “Política Nacional de Conciliação” (PELUSO, 2011, p. 17-18).

O foco na mediação, portanto, é o conflito. Por outro lado, na conciliação, é a solução. Em outras palavras, a conciliação não leva tanto em consideração o conflito como a mediação para chegar a uma solução. Para chegar à conclusão de qual dos

dois meios é o mais adequado, é necessário fazer uma análise do conflito desde a sua origem, ver qual a melhor técnica a ser aplicada e qual a postura a ser tomada pelo terceiro.

#### **4.2 Conceitos e características da conciliação e da mediação**

O presente item objetiva a explanação a respeito do instituto da conciliação e também da mediação, que cresce cada vez mais e vem se fortalecendo como uma importante ferramenta na resolução de conflitos, atuando de forma mais hábil e menos burocrática.

Atualmente, a sociedade está compreendendo que estes meios alternativos são mais viáveis do que a via judiciária, e que principalmente promove o apaziguamento entre as partes pelo acordo. Essa ferramenta reata o diálogo entre as partes, tornando mais fácil para que cheguem a um consenso benéfico às duas partes. Ainda assim, é imprescindível entender as principais diferenças entre as duas técnicas.

No caso em que as partes não tenham nenhuma relação ou vínculo anterior, sendo que ela se iniciou através do litígio entre eles, é usada a técnica de conciliação. Este é um método bastante antigo, o conciliador escolhido busca a conciliação entre as partes, sendo que pode auxiliar e sugerir propostas para o acordo entre eles, porém com cuidado para que não deixe isso interferir em sua imparcialidade. Na visão de Calmon (2008, p. 144):

Conciliação é, pois, um mecanismo de obtenção da autocomposição que, em geral, é desenvolvido pelo próprio juiz ou por pessoa que faz parte ou é fiscalizado ou orientado pela estrutura judicial; e que tem como método a participação mais efetiva desse terceiro na proposta de solução, tendo por escopo a só solução do conflito que lhe é concretamente apresentado nas petições das partes.

É importante fazer a classificação da conciliação de acordo com o momento em que for concretizada e conforme o cenário em que acontece. Em todos os casos, relaciona-se com o relativo processo judicial.

Esse método pode ocorrer antes de ser proposta a demanda, ficando conhecida como pré-processual, como também enquanto o processo está em andamento, sendo chamada de processual. Conforme o ponto de vista topológico,

diferencia-se a conciliação extraprocessual, quando for realizada de maneira estranha ao processo, da endoprocessual, sendo realizada anexo ao processo. A conciliação extrajudicial se forma sem que exista um processo judicial em andamento, e a conciliação simultânea ao processo é denominada judicial.

Uma das principais polêmicas diz respeito a obrigatoriedade da conciliação extrajudicial e pré-processual, pois alguns ordenamentos defendem a necessidade de ser obrigatório a adoção de um mecanismo de conciliação pré-processual, levando as partes a participarem antes da aceitabilidade judicial da demanda.

Contudo, no Brasil existe a garantia da inafastabilidade da jurisdição, fazendo com que isso não seja possível, diante do que está expresso no art. 5º, inciso XXXV da Constituição Federal.

De outro lado, tem-se a mediação. Neste caso, já existe uma relação ou vínculo anterior entre os sujeitos, mas que tenham rompido o diálogo entre si, como por exemplo, relações familiares ou de vizinhança. Na mediação, normalmente a relação entre as partes é definida por sentimentos de raiva e de vingança. A função do terceiro, que é o mediador, é de apenas auxiliar as partes de modo que elas mesmas consigam encontrar uma solução e chegar a um consenso, de modo a facilitar a comunicação entre elas.

Neste mesmo sentido, Spengler (2016, p. 105-106) diz que:

Desse modo, a mediação é mais aplicada e tem melhores resultados em relações ditas continuadas, ou seja, aquelas que se manterão ao longo da história dos conflitantes como é o caso das relações de parentesco, relações conjugais e de amizade. Já a conciliação se mostra eficaz em relações esporádicas, delimitadas e recortadas em determinado espaço e tempo.

O procedimento de tal forma de autocomposição se dá através de um processo voluntário e principalmente confidencial, em que as partes precisam passar por uma negociação. O terceiro que é inserido para a negociação conhece as técnicas e procedimentos eficientes e que poderão ajudar os conflitantes a chegar em um resultado positivo para alcançar suas vontades.

A mediação pode ser informal, o que já ocorre diariamente nas mais diversas situações, desde a intervenção de pessoas próximas, como da família ou amigos, até aos líderes comunitários. Por outro lado, está surgindo também como um meio formal, através de técnicas, mas mantendo-se como uma atividade não-jurídica, baseando-

se em teorias fortemente estudadas por consideráveis ciências. De acordo com Calmon (2008, p. 121):

A mediação não possui formas rígidas, mas sua realização profissional é caracterizada por métodos elaborados e comprovados com rigor científico. Por isso se qualifica como um mecanismo. Suas principais características são a cooperação, a autocomposição, a confidencialidade, a ênfase no futuro e a economia de dinheiro, tempo e energia.

O mediador precisa facilitar para que as partes possam reconhecer qual o ponto em comum de harmonia do litígio. Ou seja, elas são induzidas para que percebam os sinais mais importantes do conflito, produzindo uma visão favorável para os dois lados, a partir do ajuste de interesses e da exploração de possibilidades de sua vontade com o da parte contrária.

Além disso, com habilidades ímpares de escuta, interrogação modelagem de ideias, o terceiro passa a contar com essas técnicas para mostrar o sentido da realidade para que as partes cheguem a uma solução criada por eles mesmos, para que seja possível atingir um acordo conveniente a todos e que não contenha a sua opinião diante do resultado, trazendo uma das maiores diferenças da mediação para os outros mecanismos da autocomposição. Será necessário apenas uma sala e secretaria, sendo desnecessário maiores estruturas.

Dentre as principais vantagens, a mediação costuma acontecer de forma rápida, justa e econômica. Quando comparado ao tempo que será gasto em um processo judicial, ela acontecerá em um prazo mais reduzido e mais produtivo. Em apenas uma audiência, com duração de uma ou duas horas, pode ser resolvido a maior parte dos casos. Entretanto, poderá ser solicitado sessões adicionais para que as partes sejam ouvidas de forma separada pelo mediador.

O marco legal da mediação é a Lei nº 13.140/2015, constituída por 48 (quarenta e oito) artigos. Uma curiosidade é que ainda que exista processo judicial em curso, as partes podem se submeter à mediação. A citada lei é breve ao caracterizar o conceito de mediação, ao afirmar que é uma atividade em que um terceiro imparcial auxilia e estimula, sem poder decisório, para que as partes cheguem ao consenso para o problema.

#### **4.3 Implementação de uma nova cultura no tratamento de conflitos**

O presente capítulo serve para analisar e explorar as diversas possibilidades que existem para a construção de uma nova cultura no tratamento de conflitos, a partir da ideia e implementação dos meios consensuais, diante da morosidade do judiciário frente às demandas existentes e do aumento da complexidade das relações humanas e seus conflitos. Conforme Ellwanger (2011, p. 114), dispõe que:

O consenso não é unanimidade, porquanto consensuar é buscar uma solução pela qual todos saiam satisfeitos, convivendo com as decisões tomadas de forma pacífica. Para que isso seja possível, os envolvidos no conflito terão que experimentar, em especial, o sentimento da solidariedade. No intuito de atingir o consenso, os conflitantes necessitam se colocar no lugar uns dos outros: para o entendimento da necessidade/angústia alheia, necessária a alteridade.

Existe nos dias atuais, a necessidade de difundir cada vez mais a cultura da paz. Ou seja, expandir a indispensabilidade de uma litigiosidade responsável e também uma perspectiva de um senso ético de justiça e responsabilidade. Surge assim, os diversos mecanismos consensuais. Embora apresentem entre si suas singularidades e distinções, mostram-se como um outro tipo de justiça, ou seja, a própria parte envolvida detém o poder de gerir o seu conflito.

Tais modelos, conhecidos como autônomos, exibem a intenção de que os conflitos sejam esclarecidos e resolvidos a partir de uma reconciliação e aproximação dos litigantes, fazendo com que criem um maior compromisso a partir da resposta elaborada por eles mesmos.

Diante das mudanças, muito profundas e intensas nas relações sociais atuais, acaba-se por colocar em dúvida a efetividade das instituições tradicionais, até mesmo o próprio Estado, aumentando o quadro de crises profundas. Isso ocorre pois existe um aumento na distância entre a legislação e a realidade existente, o que acaba por refletir em uma necessidade de práticas atualizadas, sendo elas administrativas, jurisdicionais, políticas e legislativas.

Se em alguma relação, gerada a partir da vida social, ser gerado um conflito, e o Poder Judiciário prolatar uma sentença, não significa que deixará de existir vínculos divergentes e convergentes. Ou seja, tal ato apenas soluciona a relação em discussão, mas não impede que se desenvolvam outras tantas, visto que mudam no tempo e no espaço.

A lei, por sua vez, acaba por substituir a violência privada, fazendo com que a ordem e a segurança dependam também do consenso entre as partes, e não somente

da validade da decisão aplicada. A regulação dos litígios dentro da coletividade cria apenas os chamados “remédios” que poderão ser aplicados, mas que funcionarão apenas sobre a ferida, e não diretamente na causa para cessar com os conflitos.

A partir disso, deve ser discutida a conhecida crise de jurisdição com base na crise do Estado. Ou seja, deve ser observada, principalmente, a falta de capacidade em dar respostas rápidas e eficientes aos conflitos, tendo como consequência a gradativa perda de soberania.

Diante de todo esse contexto cultural contemporâneo, surgiu a necessidade de uma criação de outras práticas consensuais que tratem os conflitos de modo responsável, possibilitando uma mudança de paradigmas, conduzindo para um caminho totalmente diferente daquele seguido até então, em que possuíam opções limitadas.

As práticas acima citadas, tem como origem os Estados Unidos, e possuíam o nome de *Alternative Dispute Resolution* (ADR), em que todas as soluções feitas fossem sem o intermédio de uma autoridade judicial. Conforme Spengler (2016, p. 158):

As práticas de ADR possuem inúmeros pontos positivos, dentre os quais aliviar o congestionamento do Judiciário, diminuindo os custos e a demora no trâmite dos casos, facilitando o acesso à justiça, incentivando o desenvolvimento da comunidade no tratamento de conflitos e disputas, considerando que, principalmente, elas possibilitam um tratamento qualitativamente melhor dos conflitos, no qual reside a sua importância.

Dessa forma, é possível um aumento na forma de compreender e reconhecer pelas partes e participantes do litígio, e, portanto, diversas outras oportunidades são levantadas, possibilitando um maior diálogo entre os conflitantes e fazendo com que se comprometam de forma responsável com os acordos e decisões e os acordos firmados.

Os mecanismos alternativos, que se apresentam através da arbitragem, conciliação e mediação, são considerados como técnicas utilizadas que mostram a melhor forma de como proceder com os conflitos tanto sociais como interindividuais, partindo da ideia inicial de chegar a um consenso.

No momento em que se trata um conflito de forma judicial, significa dizer que, recorrendo ao juiz, será atribuído ao magistrado o poder, e ele que dirá quem ganha e quem perde a causa. O argumento é de que a magistratura decide os litígios apenas

através de conceitos, sem levar em consideração o que as partes sentiam e sem ouvi-las, e em alguns casos isso acaba sendo uma justiça que termina como sendo uma violência para uma das partes, decidindo sem responsabilidade alguma.

De forma paralela as formas consideradas tradicionais, é que surgem as opções não jurisdicionais de tratamento de conflitos e debates. Nesse caso, existe um conciliador/mediador, que recebe legalidade à voz e auxilia as partes em compor a discussão existente entre elas. De forma alguma existe a intenção de negar ou diminuir o valor do Poder Judiciário, mas apenas pleitear uma maneira diferente de lidar com o embate entre os litigantes, conforme descrito por Spengler (2016, p. 155):

Tratam-se de elementos que possuem como ponto comum o fato de serem diferentes, porém não estranhos ao Judiciário, operando na busca da “face” perdida dos litigantes em uma relação de cooperação pactuada e convencionada, definindo uma *justiça de proximidade* e, sobretudo, uma filosofia de justiça do tipo restaurativo que envolve os modelos de composição e gestão do conflito menos autoritariamente decisórios.

A conciliação e a mediação podem evitar que novos conflitos se formem, pois, as partes adquirem uma capacidade de resolução dos conflitos por si mesma, através do diálogo. Demonstra que as partes podem ter um poder maior sobre a própria vida, no sentido de que pode decidir o que fazer com a própria vida e com a rotina.

Os acordos que forem firmados a partir desses meios, apresentam resultados muito mais positivos e efetivos, os quais fazem com que os participantes elaborem e tenham diversas outras ferramentas que auxiliem a organizar suas relações sociais, resolvendo as eventuais disputas e diferenças que venham a surgir.

O mediador e seus assistentes têm a consciência que deve ser aplicada de acordo com os princípios e com as técnicas adequadas. Através dessas análises, é possível afirmar que o próprio tema da jurisdição e também todos os instrumentos que ela emprega no empenho em extinguir os conflitos faz jus a uma significativa e complexa análise.

Para que seja possível colocar todos esses meios em prática, será necessário primeiramente ver o conflito como um fenômeno fisiológico, e não um evento social patológico. Dessa forma, deve-se ter em mente que a principal tentativa deve ser a de implantar uma nova cultura, de compromisso e maior participação nos casos, em que não exista uma rivalidade para identificar o perdedor ou o ganhador, mas sim que

saibam que ambas as partes são ganhadoras. São considerados processos informais, na maioria das vezes confidenciais e também particulares.

É preciso, portanto, saber escolher o método de solução que seja mais adequado para o tratamento de cada conflito, diferenciando-os e optando pela escolha mais adequada para a situação, tendo como principal objetivo o fim do litígio, pois o que importa é sua extinção. O Poder Judiciário, por sua vez, não é considerado o único meio de solução de conflitos, e tampouco o mais democrático.

A utilização de ADR visa entender os conflitantes, fazendo com que eles próprios façam suas realidades e que percorram em uma direção onde haja o existente e o possível, trabalhando com as diferenças e também se fortalecendo através delas, alcançando um tratamento qualitativamente adequado e que resgate a comunicação que não existia mais entre os sujeitos.

Na realidade em que vivemos, essas formas de tratamento de conflitos, que são consideradas consensuadas, e conseqüentemente mais democráticas, são questões de complexas discussões. Diante de variadas transformações e readaptações, o consenso surge o articulador de tais práticas. Na opinião de Spengler (2016, p. 243-244):

Discorrendo sobre o esgotamento do atual modelo de prestação jurisdicional no tratamento de conflitos e sobre a sua necessidade de transformação/readaptação, torna-se possível mensurar de que modo a introdução das práticas alternativas (ADR) – dentre elas a mediação – se relaciona com o consenso e o porquê de elas serem chamadas de democráticas. A convivência política pacífica e regrada se funda no reconhecimento da necessidade fática do consentimento social. Com o tratamento dos conflitos ocorre o mesmo.

Diante disso, chega-se à conclusão de que não deve ser conduzido de forma errada o processo. A importância é de que a parte saia satisfeita, para que caso ocorra novamente um conflito, seja usado novamente um dos meios alternativos.

## 5 CONCLUSÃO

Ao final do trabalho, foi possível verificar que a criação e o incentivo de uma política nacional que tenha como base o incentivo de mecanismos que promovam a autocomposição, apenas trará benefícios e vantagens aos brasileiros. É necessário aceitar que uma nova cultura se desenvolva para que tenhamos um novo modo de solucionar os conflitos, conhecendo e estudando todas as práticas que já vem sendo aplicadas, para que seja cada vez mais difundida a autocomposição no Brasil.

Através disso, os meios que eram considerados como alternativos passam a ser os mais adequados para a resolução dos litígios, e o que antes fora considerado como tradicional, que é a atividade judicial estatal, começa a ser apenas uma possibilidade. Essa transformação radical é fundamental, para que sejam solucionados os problemas tidos como nacionais com relação de controvérsias.

Para tornar possível a compreensão do tema e chegar em uma conclusão, analisou-se de forma aprofundada todas as questões levantadas nos três capítulos que constituíram a presente monografia.

Primeiramente, chegou-se ao entendimento de que o Judiciário, no referido tema do acesso à justiça, enfrenta diversas dificuldades e existe inúmeros problemas que estão contribuindo para a morosidade da Justiça, sendo apresentadas variados meios que tornariam esse processo mais efetivo, e ainda contando com economia de tempo e valor econômico.

O judiciário, por sua vez, acaba não dando o tratamento adequado de causas de menor valor e complexidade, não apresentando atitudes objetivas e que recebem reclamações da sociedade no sentido de que devem atender as expectativas de todos e os objetivos, e desenvolver uma maior e melhor estrutura.

Além dos motivos acima citados, a burocracia e a formalização do Poder Judiciário acabam por despertar certa desconfiança na capacidade de aplicar o direito e trazer soluções para a resolução de conflitos, em que juntando-se com a lentidão no andamento dos processos, traz uma resposta apenas quando os litigantes já estão sem estímulo ou quando a controvérsia que se originou já perdeu a importância e se pacificou.

A sociedade contemporânea, diante de uma realidade consideravelmente diferente em suas necessidades e exigências, acaba por desejar a paz social como consequência da extinção de um processo pela sentença. As relações sociais, diante

de tantas transformações, são extremamente marcadas por conflitos em razão de seus desejos, em inúmeras vezes, não se equilibrar com os desejos dos demais, não devendo ser visto como algo negativo.

A busca individualizada acaba por despertar e estimular cada vez mais o conflito, mas não deve classificar as partes como adversárias. Caso seja observado dessa maneira, causará apenas mais rivalidade, confronto e violência entre os conflitantes. É este o motivo de ser tão fundamental o estímulo ao emprego de instrumentos que serão decisivos para a almejada pacificação.

Os conflitos, por sua vez, fazem parte da natureza humana e contribuem para que a sociedade alcance uma evolução benéfica. Restou-se de forma clara e expressa que os meios alternativos, como a conciliação e a mediação, contam como sendo a melhor das alternativas, em que a cooperação e a comunicação são fundamentais entre as partes.

A partir disso, é possível compreender a importância de se incentivar e implementar, anteriormente à formação do processo, responsabilizando ainda mais o litigante, para que cumpra com o acordo e cheguem a uma conclusão amigável, assegurando assim o amplo acesso à justiça para todos.

Diante do exposto, tem-se que os meios alternativos servirão como uma viável estratégia e solução para o acúmulo de processos que resta ao Judiciário, sendo mecanismos concretos e que auxiliarão na busca do sentido de Justiça, podendo positivamente operar de forma conjunta com o atual sistema.

## REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma (org.). **Manual de Mediação Judicial**. Brasília: Ministério da Justiça, 2010. Disponível em:

[https://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/programas\\_projetos/gase/Manual\\_de\\_Mediacao\\_Judicial\\_MPDFT\\_CNJ.pdf](https://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/programas_projetos/gase/Manual_de_Mediacao_Judicial_MPDFT_CNJ.pdf). Acesso em: 23 nov. 2020.

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

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 23 nov. 2020.

BRASIL. Lei 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; 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. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 26 jun. 2015a. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm). Acesso em: 23 nov. 2020.

BRASIL. Lei 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 16 mar. 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: 23 nov. 2020.

BRASIL. Resolução n. 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. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 29 nov. 2010. Disponível em:

<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 23 nov. 2020.

CAHALI, Francisco José. **Curso de Arbitragem**. 2. ed. São Paulo: RT, 2012.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Trad. de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CHAUI, Marilena. **Cidadania cultural: O direito à cultura**. 1. ed. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2006.

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo, GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2009.

DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil**. 8 ed. Salvador: Juspodivm, 2015. v.1.

- ELLWANGER, Carolina. **Da crise jurisdicional à “jurisconstrução”**: uma mudança de paradigma focado nos atores do conflito e no papel do mediador. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br/bitstream/handle/UNISINOS/4233/CarolinaEllwanger.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20p%20114>. Acesso em: 23 nov. de 2020. Dissertação (mestrado) – Área das Ciências Jurídicas, Universidade do Vale do Rio dos Sinos. São Leopoldo, 2011.
- FILPO, Klever Paulo Leal. **Mediação judicial**: discursos e práticas. Rio de Janeiro: Mauad. Faperj, 2016.
- HOFFMAN, Paulo. O direito à razoável duração do processo e a experiência italiana. **Jus Navigandi**, Teresina, a.9. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=9271&p=3>. Acesso em: 23 nov. 2020.
- LENZA, Pedro. **Direito Constitucional Esquematizado**. Editora Saraiva, 2017.
- MARINELA, Fernanda. **Direito Administrativo**. 6. ed. Rio de Janeiro: Impetus. 2012.
- MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. 17. ed. São Paulo: Malheiros, 2004.
- MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição! 2. ed. Porto Alegre: Liv. do Advogado, 2008.
- NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código de processo civil comentado**. 16. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.
- OLIVEIRA, Fábio de. **Por uma teoria dos princípios – o princípio constitucional da razoabilidade**. 2. ed. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2007.
- PELUSO, Cezar. Pronunciamento na abertura do seminário “Mediação e Conciliação”. 28 jun. 2011.
- PELUSO, Cezar. **Mediação e Conciliação**. In: Revista de Arbitragem e Mediação, v. 30, jul./set. 2011
- ROBOREDO, Alda Regina Revoredo. **A função social do contrato e as cláusulas abusivas**. Programa de Mestrado em Função Social de Direito. São Paulo: 2007.
- ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Tradução Mário Vilela. São Paulo: Agora, 2006.
- SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.
- SPENGLER, Fabiana Marion. **Da jurisdição à mediação**: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. 2. ed. Ijuí: Unijuí, 2016.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos: da teoria à prática**. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2017.

SPENGLER, Fabiana Marion. **A crise do Estado e a crise da jurisdição: (in)eficiência face à conflituosidade social**. Revista Brasileira de Direito, IMED, vol. 7, nº 1, jan-jun 2011.

SPENGLER, T. S. N. **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 a Resolução nº 125/2010 do CNJ (emendas I e II). 1. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2016.

THEODORO JUNIOR, Humberto. Celeridade e efetividade da prestação jurisdicional. Insuficiência da reforma das leis processuais. **Revista de Processo**, São Paulo, a. 30, n. 125, jul. 2005.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. Modelos, processos ética e aplicações. São Paulo: Editora Método, 2008.

WARAT, Luis Alberto. **Em nome do acordo**: a mediação no direito. Buenos Aires: Angra Impresiones, 1998.