



## MEIOS ALTERNATIVOS DE AUTOCOMPOSIÇÃO NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS: CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DE PONTA PORÃ/MS

Kátia Cristina Winter Zeviani<sup>1</sup>

Marko Edgar Valdez<sup>2</sup>

Carolina Lückemeyer Gregorio<sup>3</sup>

Gianete Paola Butarelli<sup>4</sup>

**Resumo:** O presente artigo objetiva apresentar as técnicas e procedimentos utilizados como alternativa para soluções de conflitos nos litígios por meio da autocomposição nas audiências prévias nas ações cíveis distribuídas nas Varas Cíveis da Comarca de Ponta Porã. Desta forma, através da implantação dos CEJUSC's no ambiente jurídico, um profissional preparado utilizará mecanismos para colocar fim em todo ou em parte ao conflito instalado, sem que as partes saiam insatisfeitas do ato. As relações sociais de contenda acabam por induzir ao “perde-ganha”; o que não mais ocorre com a Mediação de Conflitos, implantada pelo CNJ, juntamente com o CPC/2015. Assim, através da pesquisa dedutiva que partiu dos estudos voltados sobre os primórdios históricos da solução de conflitos até a instalação dos Cejusc's em Ponta Porã, como forma de demonstrar a eficácia das técnicas utilizadas pelo terceiro imparcial para conduzir as sessões, tendo na negociação, um caminho para colocar fim total ou parcialmente ao entrave existente entre as partes e desta forma, contribuir também para o desafogamento do Poder Judiciário.

**Palavras-chave:** Mediação. Conciliação. Código de Processo Civil. Ações de Cobrança. Cejusc's. Poder Judiciário.

**Abstract:** This article aims to present the techniques and procedures used as an alternative for conflict resolution in litigation through self-composition in prior hearings in civil actions distributed in the Civil Courts of the District of Ponta Porã. In this way, through the implementation of CEJUSC's in the legal environment, a prepared professional will use mechanisms to put an end in all or in part to the conflict installed, without the parties leaving dissatisfied with the act. The social relations of contention end up inducing “lose-win”; which no longer occurs with the Conflict Mediation, implemented by the CNJ, together with the CPC/2015. Thus, through deductive research that started from studies focused on the historical beginnings of conflict resolution until the installation of Cejusc's in Ponta Porã, as a way of demonstrating the effectiveness of the techniques used by the impartial third party to conduct the sessions, having in the negotiation, a way to put an end, in whole or in part, to the existing obstacle between the parties and, in this way, also contribute to the relief of the Judiciary.

**Keywords:** Mediation. Conciliation. Code of Civil Procedure. Collection Actions. Cejucas. Judicial power.

---

<sup>1</sup>Bacharel em Direito pelas Faculdades FIP Magsul. Licenciada em Geografia e Bacharel em Administração de Empresas pelas Faculdades de Ponta Porã – FAP. E-mail: katiawz@yahoo.com.br.

<sup>2</sup>Advogado. Mestre em Processo Civil e Professor de Processo Civil. E-mail: markoed@uol.com.br

<sup>3</sup>Advogada. Mestre em Direito Socioambiental e Sustentabilidade pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. E-mail: carolina.lgregorio@gmail.com

<sup>4</sup>Advogada. Mestre em Desenvolvimento Regional e Sistemas Produtivos pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – UEMS. E-mail: advbutarelli@gmail.com

## INTRODUÇÃO

Com o advento do Código de Processo Civil de 2015 e a implementação da obrigatoriedade da audiência de conciliação e mediação nos litígios, inúmeras questões surgiram em relação a estes procedimentos.

A mediação e conciliação são modos pacíficos de resolução de conflitos, em que as partes buscam a autocomposição; isto é, procuram resolver suas animosidades de maneira pacífica, na maioria das vezes por meio de acordos coordenados ou orientados por um conciliador ou mediador.

Com o desenvolvimento e crescimento das sociedades, os indivíduos vêm procurando, cada vez mais, a judicialização de conflitos, buscando assim, uma solução concreta e justa dos problemas cotidianos.

Essa busca excessiva de judicialização de conflitos decorrentes das crescentes relações jurídicas vem causando a obstrução do Poder Judiciário, especialmente no contexto brasileiro, uma vez que o Judiciário pátrio não acompanhou em quantidade e eficiência o crescimento das lides processuais.

A Lei da Mediação e o Código de Processo Civil de 2015 (CPC) atende a

necessidade de se incorporar, já no início das ações, a prática da cultura da paz e da negociação.

Desta forma, a audiência instituída no artigo (art.) 334 do CPC é para que as partes exponham seus pedidos, negociem e se possível, com a atuação de um profissional capacitado, cheguem à um acordo que atenda aos seus interesses conjuntamente.

Considerando o baixo nível de acordos realizados nas audiências, o papel do profissional que atua nestas audiências é de fundamental importância; até porque nas ações de cobrança, as partes já se apresentam “armadas” para não conciliarem.

Muito mais que elevar o número de acordos efetuados, direcionar as partes para a negociação é primordial para que percebam que a negociação estará presente em seu dia-a-dia e não só em âmbito jurídico; até porque nem tudo que não se consegue é crível de se buscar solução no Judiciário.

Dessa forma, o trabalho possui o objetivo de refletir sobre a evolução das formas de solução de conflitos, tendo em vista a dificuldade do Poder Público em resolver as demandas judiciais de forma célere, sendo necessária formas alternativas de solução de conflitos que

viabilizem não só uma diminuição de demandas no Poder Judiciário, como também buscar a efetivação do direito de acesso à justiça.

Considerando a necessidade de desenvolver a referente pesquisa sobre o tema a ser abordado e a relevante situação em que o Estado busca a inclusão da negociação pelas próprias partes em uma tentativa de acordo, o “estado do conhecimento” é indicado para obter todo o material bibliográfico disponível através de pesquisas na rede mundial de computador, como artigos científicos, livros em PDF, cursos on-line de mediação e conciliação, acervo da biblioteca física e virtual das Faculdades FIP/Magsul e se há outros trabalhos de conclusão de curso sobre o tema a ser abordado.

Desta forma, todo o acervo encontrado e disponível servirá para traçar as diretrizes da presente pesquisa para descrever a breve história da negociação no Brasil; apontar a importância da negociação entre as partes; discorrer sobre a implantação dos Cejusc's e a formação de mediadores/conciliadores, bem como as técnicas para realização da sessão descrita no art. 334 do CPC.

A pesquisa classifica-se como dedutiva considerando que é pesquisado desde a Mediação de Conflitos com a

instalação dos Cejusc's para as sessões de Mediação/Conciliação nas varas Cíveis da Comarca de Ponta Porã-MS.

A natureza da presente pesquisa classifica-se como pesquisa aplicada voltada para a atingir objetivos específicos e resultados no mundo real. O foco da pesquisa pode ser que não chegue a soluções, idealizando mais acordos entre as partes, considerando que a resposta poderá ser alcançada com a coleta de dados e informações durante a realização da mesma; ou seja, *in loco*.

Desse modo, o estímulo à autocomposição pode ser visto como um esforço para incrementar a participação popular no exercício do poder do Estado. O acesso à justiça serve como garantia de auxílio ao jurisdicionado, com assistência judiciária, servindo de caminho à justiça social.

## **1. NEGOCIAÇÃO DE CONFLITOS: ASPECTOS GERAIS**

Historicamente descrevendo, os conflitos existentes nas sociedades eram resolvidos pela lei do mais forte.

Com o passar dos anos e o crescimento intelectual da sociedade como um todo, estes conflitos começaram a ser resolvidos de outras formas.

O Poder- Estado surge gradativamente como forma de organizar a sociedade e tem como base, a lei.

Outrossim, a intervenção do Estado na lide caracteriza a função jurisdicional. De maneira a evitar imposição do Estado, há o Direito Processual, conforme define Barroso (2000, p.20):

É o direito processual, portanto, o conjunto de normas e princípios que estuda essa atividade substitutiva do Estado (jurisdição) e a relação jurídica que irá desenvolver entre as partes litigantes e o agente político (juiz) que exerce a função jurisdicional.

Assim, a negociação de conflitos, a pacificação social e a realização da justiça são responsabilidade do Estado. A sociedade tem a necessidade de buscar no Judiciário a solução para a lide que enfrentam a fim de não fazer justiça “com as próprias mãos” e não retroceder no tempo.

Assim, o Código de Processo Civil 2015 descreve em seu artigo 166: “A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada”.

Estas duas formas de negociação de conflitos foram inseridas no andamento processual, não com a ideia

de desafogar o Judiciário, mas de ser um meio adequado para a solução das lides, oferecendo às partes a igualdade e liberdade para negociarem.

A “cultura da paz” incentivou os meios de resolução processual, com o apoio institucional através da mediação e da conciliação

Há diferenças entre as duas abordagens. Vejamos o que descreve o artigo 165 do CPC:

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

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

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

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

O terceiro imparcial (mediador/conciliador) que atua judicialmente, não tem o escopo de tomar decisões ou homologar acordo; ele está

no “olho do conflito”, proporcionando um ambiente seguro e confortável, para conduzir o ato.

Observa-se que podendo até mesmo não chegar ao acordo, foi dada oportunidade à judicialização.

Regulada pela recente Lei de nº 13.140/2015, a mediação é definida pelo dispositivo legal como “a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.

Nesse sentido, Spengler (2014, p. 44) traz que “a palavra mediação evoca o significado de centro, de meio, de equilíbrio, compondo a ideia de um terceiro elemento que se encontra entre as duas partes, não sobre, mas entre elas”.

O mediador conduzirá o ato, não podendo influenciar na decisão das partes e tão pouco dar sugestões e soluções à lide, porque envolvem situações familiares e particulares, preservando-se os vínculos familiares e pessoais, mesmo após exporem suas mágoas e ressentimentos.

Segundo Braga Neto (2011, p. 13), a mediação [...] demanda um conhecimento mais aprofundado do terceiro com referência a inter-relação existente entre as pessoas envolvidas em

conflito. É bom lembrar que ela não visa pura e simplesmente ao acordo, visa sim atingir a satisfação das motivações das pessoas. Seu objetivo, entre outros, é o de estimular o diálogo cooperativo entre elas para que alcancem a solução das controvérsias em que estão envolvidas.

Por sua vez, o conciliador atua em situação em que as partes não se conhecem e a lide versa sobre questões não familiares, como questões comerciais. Não há vínculo entre as partes a não ser a lide que se instaurou e que se espera, com o ato, um acordo.

Sendo métodos alternativos de negociação, BACELLAR (2012) distingue conciliação de mediação através da utilização de exemplos, que ajudam a clarificar os pontos que diferenciam ambos os institutos. Segundo o autor:

A conciliação é opção mais adequada para resolver situações circunstanciais, como indenização por acidente de veículo, em que as pessoas não se conhecem (o único vínculo é o objeto do incidente), e, solucionada a controvérsia, lavra-se o acordo entre as partes, que não mais vão manter qualquer outro relacionamento; já a mediação afigura-se recomendável para situações de múltiplos vínculos, sejam eles familiares, de amizade, de vizinhança, decorrentes de relações comerciais, trabalhistas, entre outros. Como a mediação procura preservar as relações, o processo mediacional bem conduzido permite a manutenção dos demais vínculos, que continuam a se desenvolver com naturalidade durante a discussão da causa. (BACELLAR, 2012, p. 116).

Denota-se a diferença clara entre estes dois métodos alternativos, tanto na atuação do terceiro, como a composição das partes que litigam, requerendo em ambas situações, uma postura firme e segura deste terceiro.

A conciliação, assim como a mediação busca também essa resolução de conflitos existentes entre as partes, porém, na conciliação o terceiro imparcial busca juntamente com as partes uma maneira viável de solucionar os conflitos existentes, ou seja, ele tenta induzir uma proposta para que haja um acordo final entre os litigantes (DORNELLES, 2015)

Lembrando que os conflitos não geram apenas danos jurídicos; antes, porém, já ocorreram os danos psicológicos, sociológicos, filosóficos e econômicos.

### 1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

É um tanto quanto difícil imaginar quando historicamente falando, ocorreram as primeiras formas de negociação de conflitos. Imagine no tempo do homem das cavernas, como poderiam resolver situações sobre quem encontrou primeiro a caça. Nestas sociedades primitivas os conflitos eram resolvidos por meio de métodos rudimentares e informais, de forma instintiva, com o uso da força física. Era a

justiça “pelas próprias mãos”, chamada tecnicamente de autodefesa ou autotutela. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ, 2019)

Caracteriza-se pela vontade do mais forte, mais esperto, sem considerar o que seria o mais justo. Seus elementos caracterizadores são: o conflito é resolvido diretamente pelas partes, sem a intervenção de terceiros e é imposto uma decisão, imposta pelo mais forte sobre o mais fraco. No Direito atual, esta situação só é aceitável em caso de legítima defesa na área criminal. (CNJ, 2019).

A história fala da evolução das espécies e com isso da evolução da sociedade que cada vez fica mais organizada e digamos, humanizada, considerando o desenvolvimento intelectual que surge ao longo de sua convivência social. Definindo bem essas relações conflituosas, Antônio Hélio Silva (2008, p. 19): “acentua-se na sociedade contemporânea pois, com o progresso pós-revolução industrial, os homens se aglomeram em cidades, o que causou o aumento dos conflitos e, em consequência, a violência que deles nasce”.

O verbo mediar tem sua origem na expressão latina *mediare*, que significa dividir ao meio. Mas quem ficará no meio destas duas partes que se formam? O terceiro imparcial.

Esse terceiro imparcial, ao buscar a reconstrução da comunicação entre as partes e a identificação do conflito, estimula a negociação (cooperativa, sendo as próprias partes as responsáveis pela obtenção de um eventual acordo. (LAGRASTA, 2016, p. 63).

Denota-se que os métodos de resolução de conflitos não surgiram de uma hora para outra, diante da evolução das sociedades conduziu-se ao surgimento da autocomposição, sistema em que as próprias partes decidem o conflito, ou renunciando ao direito (desistência); ou reconhecendo o pedido do outro (submissão); ou negociando partes do direito (transação). O próximo passo surgiu com a intervenção de terceiros no conflito, que poderiam ser eleitos pelas partes, como no caso da arbitragem, ou o próprio Estado, o que implica a criação do Poder Judiciário (CNJ, 2019).

#### Segundo ARAGÃO (2018)

A heterocomposição é caracterizada pela intervenção de um agente exterior aos sujeitos (imparcial) da relação jurídica da qual se originou o conflito, o qual passa a conduzir a dinâmica da sua solução e será responsável pela decisão final. O deslinde da controvérsia é, portanto, adjudicado a um agente externo (ARAGÃO, 2018, p. 41).

A jurisdição se instala com a participação mais expressiva do Estado na pacificação dos litígios sociais existentes, onde as decisões são

impostas aos litigantes. Só ocorre quando provocada.

#### Segundo Câmara (2017, p.40):

Incumbe ao Judiciário identificar, através de um processo de que participam, cooperativamente todos os interessados, a solução correta da causa que lhe foi apresentada. E dar ao processo essa solução correta. Este resultado juridicamente correto, constitucionalmente legítimo, do processo, é resultado da atividade jurisdicional.

De acordo com Morais e Spengler (2012, p. 228 apud SPENGLER e SPENGLER NETO, 2016, p. 213), com o surgimento da Lei 9.307/1996, definiu-se que a arbitragem uma vez convencionalizada torna prevento o juízo arbitral, não cabendo mais à jurisdição estatal o poder de resolver o eventual litígio (...) através da Lei n. 13.129/15 foi a ampliação dos sujeitos que podem se valer da arbitragem para a solução de conflitos. Essa alteração na Lei de arbitragem passou a permitir que a Administração Pública Direta ou Indireta pudesse dirimir conflitos que a envolvem, desde que versem sobre direitos patrimoniais disponíveis.

Há apontamentos históricos que o uso da expressão mediar (dividir ao meio) remonta a 3.000 a.C. com os povos gregos, assírios, babilônicos, egípcios.

Conforme Carvalho Neto (1991, apud ALMEIDA e WEEGE, 2012, p. 17) foi Justiniano, imperador bizantino que

governou Constantinopla de 527 a 564, a primeira pessoa na história da humanidade a utilizar a palavra mediador para designar as pessoas que atuavam como tais nas províncias.

A mediação foi muito utilizada pelos religiosos como forma de resolver os conflitos familiares e sociais, lei mosaica (Lei das 12 Tábuas).

Por outro lado, o Talmude, compilação da lei oral, da doutrina, da moral e das tradições dos judeus escrita entre 1600 e 2000 anos atrás, ao se debruçar sobre esses aspectos da Torá, questiona se as leis devem ser aplicadas de maneira estrita ou se um senso de “Justiça” e “equidade” deve prevalecer

Já a cultura islâmica tem em seus anciãos a figura especializada para buscar a harmonia social e a função judicial (MOORE, 1998).

Há centenas de anos a mediação era usada na China e no Japão como forma primária de resolução de conflitos; por ser considerada a primeira escolha (e não um meio alternativo à luta ou a intervenções contenciosas), a abordagem ganha-perde não era aceitável. (KOVACH, 2004, p. 28).

Muito embora se possa dizer que as décadas de 80 e 90 foram as décadas da mediação, foi em 1913 que se instituiu formalmente o primeiro setor em que a mediação seria objeto para se alcançar

as conciliações em controvérsias trabalhistas, o Departamento do Trabalho dos Estados Unidos, vindo a ser constituído como serviço federal de mediação e conciliação em 1947 (SIMKIN, 1971 apud MOORE, 1998, apud Almeida, 2012).

No âmbito judicial brasileiro, a mediação foi inserida pela Resolução do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) n. 125 em 2010, sofrendo modificações em 2013 e 2015. Porém o marco inicial foi em junho de 2015.

Antes, porém, já existia rumores de sua presença na esfera trabalhista, com a participação do Ministério do Trabalho na tratativa de resoluções. Assim, a Lei 10.101/00 foi sancionada, com o objetivo de diminuir as desavenças entre a classe operária e o empregador.

Vislumbra-se que no caso em questão, a necessidade de diálogo entre as classes e como facilitador, alguém do Ministério do Trabalho para buscar a solução do problema.

Ela dispõe sobre a participação dos trabalhadores nos lucros e resultados das empresas, prevendo em seu artigo 4º que, naquelas negociações, caso ocorra algum impasse, se estabeleça a possibilidade de utilização da mediação, coordenada por mediador independente, pertencente ao quadro oficial do Ministério do Trabalho e Emprego ou vinculado a alguma instituição privada, escolhido de comum acordo entre as partes. (BRAGA NETO, 2011, p.13)

Desta forma, não buscando a autotutela, todos precisamos ser um pouco mediadores. Aos poucos a ideia se espalha e é crescente o número de pessoas que procuram aprender técnicas para permanecerem neutros em situações que precisam ajudar outras pessoas a dirimir o conflito criado.

## **1.2 EVOLUÇÃO DA AUTOCOMPOSIÇÃO NA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA**

Estamos em uma época marcada por uma economia globalizada e uma sociedade cada vez mais consciente de seus direitos e estas tendências influenciam na resolução de conflitos, na qual as partes buscam uma resolução mais rápida e eficaz em seus interesses.

Almeida (2006, p. 9-11), discorre sobre a importância dos métodos consensuais de conflitos:

A tendência mundial de privilegiar a atitude preventiva e a celeridade na solução de desacordos contribui para que ratifiquemos como negativa e indesejável a experiência da resolução de divergências por meio da litigância. Em seu lugar, o diálogo ganha importância na composição de diferenças. O lugar de destaque dos diálogos somente pôde advir depois que o homem precisou abandonar a ideia de certeza e necessitou tornar tênues as fronteiras entre as culturas. Ele não pôde deixar de olhar o mundo global e sistematicamente e, portanto, não pôde mais abrir mão de soluções e

ações cooperativas, sob pena de ameaçar a própria sobrevivência.

Ocorre que até então, os meios de resolução de conflitos buscando a pacificação não tem atingido os resultados almejados, referindo-se aos aspectos quantitativos e qualitativos.

A instalação da cultura da paz para a solução de conflitos não surgiu apenas com o advento do CPC.

A gênese deste processo surgiu no Brasil na década de 90 quando palestrantes americanos e argentinos começaram a apresentar o método conciliativo já utilizado em seus respectivos países com sucesso.

Os brasileiros começaram a se entusiasmar pelo tema buscando enriquecerem-se do tema com viagens à França, Inglaterra, Argentina e os Estados Unidos. Os cursos de capacitação começaram a surgir.

A partir do ano de 1996, com o advento da Lei 9.307, lei que deu nova roupagem à arbitragem, como mencionado anteriormente, o país vivenciou o nascimento de um número expressivo de câmaras de arbitragem, que incluíam também em sua denominação a mediação de conflitos e ofereciam ambos os serviços: a arbitragem e a mediação.

Por meio de ousada inovação legislativa, o Brasil instituiu a possibilidade de as partes resolverem seus conflitos mediante uma arbitragem privada, realizada

perante um painel de julgadores contratados, com poderes para proferir um julgamento sobre o caso com eficácia correspondente à decisão judicial estatal (Lei 9.307). A opção das partes pela arbitragem, feita em contrato prévio ou por pacto diante do surgimento da disputa, significaria uma renúncia à apreciação jurisdicional estatal e as obrigaria a se submeter e a cumprir a decisão arbitral. (SILVA, 2020, p. 43)

No mesmo ano da entrada em vigor do NCPD, entra em vigor uma lei específica, a Lei da Mediação. Destaca-se a importância dada pelo Judiciário ao instituto da negociação através do diálogo entre as partes em igualdade jurídica.

O referido texto legal – Lei 13.140/15 – entrou em vigor no mês de dezembro do mesmo ano e ofereceu de maneira geral, pontual e simplista o delineamento da mediação de conflitos a partir de seus princípios e norteadores, bem como o papel do mediador baseado na conduta ética ideal de sua atuação, a serem observados no âmbito da mediação judicial e extrajudicial. Convém ressaltar que ao se observar a estrutura adotada pelo legislador quanto à referida lei, se constata a existência de dois capítulos, sendo o primeiro voltado para a mediação entre particulares, e, o segundo para a mediação com entes públicos. O primeiro possui 31 artigos, o segundo 8 artigos e as disposições finais o mesmo número de 8 artigos. (BRAGA NETO, 2020, p. 15)

Posteriormente ao PL 4827/1998, foi apresentado na Câmara dos Deputados em 2005, o PL 4891/2005 (autor Deputado Nelson Marquezelli), que

propõe a criação das profissões de árbitro e mediador, ainda não apreciada naquela casa, e atualmente tem como relator o Deputado Federal Vicentinho. Em agosto de 2011, foi apresentado pelo Senador Ricardo Ferraço um novo projeto de lei sobre mediação (PLS 517/2011), o qual detalha alguns aspectos sobre o procedimento de mediação que não eram tratados no projeto anterior, mas deixa, por outro lado, de tratar de outros aspectos (como as incompatibilidades para atuação posterior de mediadores) que são tratados pelo PL que tramita na Câmara (SOUZA, 2015, p.53).

Por fim, em 2013, foi elaborado um novo anteprojeto sobre mediação, um abrangendo tanto a mediação judicial quanto a extrajudicial, tendo sido formulado pela Comissão de especialistas no tema nomeados pelo Ministério da Justiça, que veio a ser apresentado no Senado por um parlamentar ligado ao governo federal (PLS 434/2013), bem assim um novo projeto de lei que disciplina apenas a mediação extrajudicial, este último redigido por Comissão de especialistas instituída no âmbito do Senado Federal. (SOUZA, 2015, p. 53)

Desta forma, denota-se a importância dada à solução de conflitos, quando se tem toda uma estrutura voltada para a adaptação do Judiciário na

tratativa de exercer juntamente com as partes a cultura da paz e não a cultura da sentença.

### **1.3 ESPÉCIES DE MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

Os conflitos existem desde os tempos primórdios e segundo Seidel (2007, p.11) não é um obstáculo à paz.

A preocupação com o acesso à justiça acompanha a evolução da humanidade e remonta o Código de Hamurabi, onde já se previa proteção especial às comunidades hipossuficientes, nomeadamente às viúvas, aos órfãos e aos oprimidos.

Segundo Lima (1983, p. 31-32), constava do Código de Hamurabi:

Em minha sabedoria eu o refreio para que o forte não oprima o fraco e para que seja feita justiça à viúva e ao órfão. Que cada homem oprimido compareça diante de mim, como rei que sou da justiça. Deixai ler a inscrição do meu monumento. Deixai-o atentar nas minhas ponderadas palavras. E possa o meu monumento iluminá-lo quanto à causa que traz e possa ele compreender o seu caso.

Não havia quem defendesse o interesse dos mais fracos, não havia direito como lei, não havia lei, havia a imposição, diante da ausência do Estado e dos mecanismos de resolução dos conflitos.

A origem desses mecanismos liga-se ao início da civilização, antes mesmo que o Estado surgisse, quando os conflitos existentes entre as pessoas eram resolvidos instintivamente, ou seja, a parte interessada em satisfazer seu direito buscava sua satisfação através do uso da força, impondo sua vontade ao outro- era a chamada busca pelas próprias mãos. (MORAES, 1999, p. 177)

Era a lei do “olho por olho, dente por dente” do Código de Hamurabi.

No ordenamento jurídico atual, a autotutela, em excesso é reprovável, com exceção da legítima defesa, direito de greve e estado de necessidade. Aduz o art. 345 do Código Penal Brasileiro:

Art. 345 - Fazer justiça pelas próprias mãos, para satisfazer pretensão, embora legítima, salvo quando a lei o permite. Pena - detenção, de quinze dias a um mês, ou multa, além da pena correspondente à violência (Código Penal).

A autocomposição é uma solução pacífica de controvérsias em que as partes, por si mesmas, põem fim às suas pendências através de três formas distintas: a desistência, em que o autor de uma pretensão abdica de seu intento em favor de seu adversário; a submissão, que se distingue pela admissão da pretensão contrária e a transação, que põe fim à disputa através de concessões recíprocas (JÚNIOR, 2007, p.21).

Outrossim, diante da complexidade da sociedade, necessária a atuação do Estado, surgindo assim, a heterocomposição, na qual este terceiro atua, imparcial, resolvendo o conflito de forma coercitiva, através da imposição da lei, através do Poder Judiciário.

Ora, o litigante busca o Judiciário porque quer justiça em seu sentido de vingança, em fazer a guerra e acentuar para si a cultura do conflito de forma negativa, exigindo do Estado uma solução que lhe agrade/beneficie.

Nessa esteira, cabe ao judiciário:

A tarefa de resolver os conflitos, o cidadão ganha, de um lado, a tranquilidade de deter a vingança e a violência privada/ilegítima pela força legítima /estatal, mas perde, por outro, a possibilidade de tratar seus conflitos de modo mais autônomo e não violento, mediante outras estratégias. (SPENGLER,2010, p. 283).

Diante da industrialização, avanços tecnológicos e da modernização, a sociedade enfrentou várias mudanças, fomentando ainda mais as relações pessoais entre as pessoas e as diferenças no modo de pensar e agir, gerando os conflitos e as injustiças que muitos procuram dirimir através da atuação do judiciário.

Ora, nesse sentido, Hans Kelsen (1997, p.2), descreve que “o anseio por justiça é o eterno anseio do homem por felicidade. ”

Por sua vez, a arbitragem também é uma forma de heterocomposição, com trâmites mais simples e com menos formalidades que os meios judiciais.

As partes que escolhem o terceiro imparcial, para dirimir o conflito. Segundo Vezzulla (2001, p.84):

A arbitragem é o melhor exemplo de procedimento misto (não contencioso e contencioso): numa primeira fase, as partes dominam totalmente o processo, e depois de assinado o compromisso arbitral, passam o mesmo para as mãos do árbitro.

No Brasil, a arbitragem foi regulamentada através da Lei n. 9.307, de 26 de setembro de 1996.

### 1.3.1 Conciliação, Mediação, Arbitragem e Transação Extrajudicial

A modernidade, a vida cada vez mais corrida, a necessidade de o indivíduo buscar atender todas suas necessidades, muitas vezes se esbarram nas necessidades e desejos de outros indivíduos. Situações tão simples para alguns, acabam sendo objeto de litígio para outros, que acabam recorrendo a terceiros para agirem imparcialmente e oferecer uma solução para o problema criado.

Assim, os métodos alternativos de solução de conflitos são de suma importância para a tratativa para a paz

social, que podem ser concretizados no âmbito judicial ou não.

Sendo um dos meios mais utilizados para resolução de conflitos, na conciliação, a atuação do terceiro imparcial é mais ativa nos diálogos entre os litigantes, sendo facilitador na comunicação, com o intuito de que as partes cheguem a uma solução satisfatória para ambas as partes.

A conciliação pode ser judicial realizada durante a audiência designada pelo CEJUSC ou ainda, a pedido de uma das partes, durante o curso do processo. O CPC em seu artigo 139 prescreve:

O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, incumbindo-lhe:  
(...)  
V - promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais.

Já a conciliação extrajudicial é aquela na qual as partes não buscaram no Judiciário a solução para o litígio, ainda. Existe da mesma forma a atuação do terceiro imparcial que age na tentativa de um acordo, que pode ser homologação em juízo.

Pode-se conceituar mediação como a intervenção de um terceiro imparcial na negociação entre os envolvidos do conflito, facilitando o diálogo ou incentivando o diálogo inexistente, com vistas a que as próprias

partes encontrem a melhor forma de acomodar ambos os interesses, resolvendo não somente o conflito latente, quanto a própria relação antes desgastada, permitindo sua continuidade pacífica. (CALMON, 2007, p. 109)

A atuação deste terceiro imparcial é limitada justamente porque as partes já tentaram este diálogo considerando que o tipo de ação na qual a mediação é indicada é aquela na qual as partes já se conhecem e muitas vezes até já conviveram sobre o mesmo “teto”.

A mediação pode ser judicial, quando uma vez iniciado um processo jurisdicional, podendo sua realização ser impulsionada pelo juiz ou decorrer da vontade das partes, sendo, todavia, em ambos os casos, presidida por um terceiro distinto do juiz que preside a causa; ou extrajudicial, quando se desenvolve à margem de um processo judicial, conduzida por um terceiro não vinculado a jurisdição. (CARRASCO, 2009, p. 47-50)

Na mediação judicial, o mediador é pessoa que integra o quadro de mediadores do CEJUSC do Fórum na qual a ação foi distribuída e sua participação se limita a ajudar no diálogo e na tentativa de solução do conflito, considerando que o mesmo não pode interferir no impasse apresentado.

Por sua vez, a arbitragem é definida como uma instituição através da qual as pessoas naturais ou jurídicas submetem, mediante uma declaração de vontade, questões litigiosas atuais ou futuras que surjam em uma matéria de livre disposição à decisão de um ou vários árbitros, vinculando-se a dita resolução, ou ainda, como a submissão de um litígio de fato ou de direito, ou de ambos, a um tribunal arbitral, composto por uma ou mais pessoas, ao qual as partes atribuem o poder de emitir uma decisão vinculante. (CARRASCO, 2009, p. 47-50)

Em nosso país, é muito tímida sua representação. A Arbitragem foi regulada pela Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1996, dirimindo sobre os direitos patrimoniais disponíveis, é sempre de caráter voluntário. Há previsão também no art. 24 da Lei 9.099/95, que regulamenta os Juizados Especiais Cíveis.

## 2. CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

O aumento cada vez mais significativo de desavenças em nossa sociedade, influenciadas pela cultura do litígio, levou à uma crescente demanda do judiciário de ações que pautadas na competitividade e no desentendimento.

Diante disto, a implantação de uma política fundamentada na resolução destes conflitos se fez necessária,

baseada na cultura do cidadão, caracterizada pela necessidade de ser instaurada pela ação da cooperação, respeito e justiça social.

Desta forma, a em 26 de junho de 2015, publicada em 29 de junho, com a entrada em vigor em 180 dias, a Lei 13.140, mostra-se como um importante aliado na persecução criada pela “cultura do litígio”, na qual a sociedade acredita que o conflito só será melhor decidido na esfera jurídica com a participação do juiz; e, mesmo em alguns casos, não acreditam que a decisão do juiz singular é definitiva.

A Lei da Mediação em seu artigo 1º descreve:

Esta lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública. Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

Observa-se que com a implantação da Lei de Mediação, as partes poderão previamente expor suas expectativas e anseios e sendo conduzido pelo diálogo, poderão até mesmo, nesta audiência, chegarem a um consenso entre ambas, sem passarem por todo o procedimento processual até

chegarem a ultrapassada fase do “quem perdeu e quem ganhou”.

## **2.1 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: A ARTE DE NEGOCIAR**

Observamos que o diálogo é um dos elementos constantes nas resoluções de conflitos no Judiciário. Diálogo este conduzido por um profissional que busca a pacificação social através da mediação, conciliação e arbitragem.

A mediação é a intervenção, profissional ou profissionalizada, de um terceiro, um especialista, no conflito travado entre duas partes que não alcançam, por si mesmas, um acordo nos aspectos necessários para restaurarem uma comunicação, um diálogo que é necessário para ambas(...) com o reconhecimento da responsabilidade individual de cada um no conflito e o acordo sobre como o agir para eliminar a situação de crise com o menor custo de prejuízo psicológico, social ou moral para ambos os protagonistas e suas repercussões em relação a terceiros envolvidos. (ORTEGA, 2002, p.147).

Historicamente, os operadores jurídicos são formados para litigar, treinados para não identificar as prioridades e nem os reais interesses das partes e não para dialogar.

A Lei da Mediação mostra a viabilidade da cultura do “diálogo” e esta modalidade necessita de atos normativos para regular a atividade deste profissional imparcial.

Assim, a Resolução CNJ 125/2010 veio a incumbir os tribunais da realização dos cursos de capacitação de mediadores e conciliadores, em observância ao conteúdo programático previsto em um dos anexos deste ato normativo (artigo 9º), cabendo aos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos de cada tribunal realizar e incentivar tais cursos (artigo 7º, V e VIII).

Abriu ainda, o caminho para a instituição de uma “Política Nacional de Tratamentos dos Conflitos”, atendendo à necessidade de internalização e disseminação social de que todo sistema de resolução de conflitos depende. Mais do que a regulamentação de condutas e a fixação de procedimentos, seus dispositivos foram idealizados para exercerem um papel predominantemente educativo e muito pouco sancionatório.

O plano era, na terminologia de um de seus principais incentivadores, a disseminação de uma “cultura da paz”, em comparação à “cultura da sentença”, que caracterizaria o perfil litigante na sociedade brasileira (art. 2º da Res. 125).

A mediação é caracterizada por uma audiência prévia (art 334, CPC), designada pelo juízo da vara, de acordo com disponibilidade de pauta do CEJUSC para que as partes tenham um primeiro

contato na presença de um terceiro imparcial.

Há um regramento que precisa ser repassado às partes, como a confidencialidade, proibição de gravar/fotografar a fim de ser utilizado como meio de prova em outro processo e até mesmo a que título o acordo não cumprido poderá ser utilizado como título executivo, estabelecidos pela através da ética na qual estes profissionais devem atuar.

O terceiro precisa de treinamentos e técnicas adequadas na qual um juiz não foi capacitado; além disto, o terceiro intensifica sua participação na interação do diálogo com as partes, na qual um juiz que decide uma causa não poderá fazê-lo, pelo fato de que as vezes, as partes, podem não estar dispostas a colaborar com a audiência na tratativa de um acordo; sendo desta forma, deliberado os autos para o juiz, este que possui competência para posterior saneamento e fixação do pontos controvertidos.

O artigo 139, inciso V, do CPC/2015, não retira do magistrado o poder de conciliar, incumbindo ao juiz “promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente, com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais”.

Desta forma, o juiz, com base do CPC e na Lei da Mediação, em sua

condição de autoridade, delega o ato de mediar aos auxiliares da Justiça, que prestam seus serviços nos CEJUSC’S.

### **2.1.1. A PREPARAÇÃO PARA A SESSÃO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO**

As partes deverão ser conduzidas para uma negociação que muitas vezes pode não ter o objetivo (acordo) alcançado; porém, houve uma tratativa e uma grande chance de que o acordo possa acontecer no futuro (outras etapas no processo, sem ser a fase inicial).

Em seu livro “Como chegar ao Sim” de Ury (2015), atividade extracurricular desenvolvida como estímulo a leitura jurídica, foi destacado os elementos necessários para a negociação.

A negociação precisa ser vista como um processo contínuo, e suas etapas para criar e distribuir valor são normalmente divididas em: 1) preparação; 2) condução da negociação; 3) resultado; e 4) implementação e avaliação do processo. (MOURÃO, 2014, p. 135-144).

Com o litígio instalado, a ação distribuída e recebida pelo juiz, determinada a audiência prévia (conciliação ou mediação), processo encaminhado ao Cejusc, parte contrária

citada, tem-se a formação do ato para a preparação das partes envolvidas.

Conforme aponta Mourão (2014, p.137), esse momento inicial é essencial para (i) avaliar a forma de comunicação que será utilizada, o que demanda conhecimento sobre o interlocutor; (ii) estabelecer as perguntas que serão feitas, garantindo que a outra parte fornecerá as informações que se deseja obter; (iii) considerar o tipo de relação que se busca para a negociação (curto, médio ou longo prazo), considerando se há pontos comuns que podem ser trazidos para a negociação e, ainda, (iv) colocar-se no lugar do outro, possibilitando identificar a perspectiva que a outra parte tem do problema, entre outras questões.

Vale a pena investir em um tempo na preparação para a negociação a fim de serem observados os possíveis entrelaces que poderão ocorrer durante a sessão (audiência) para assim, conduzir o ato.

A fase da condução da negociação, oferecerá as partes, a oportunidade de serem ouvidas, sem serem interrompidas durante a explanação de seus interesses, tendo neste momento, uma participação silenciosa do terceiro, que estará fazendo suas anotações necessárias a fim de identificar as questões, os interesses

subjacentes, sentimentos e emoções de cada um dos envolvidos.

O resultado almejado depende muito das fases anteriores, da atuação dos participantes e das técnicas que são utilizadas pelo terceiro imparcial. A partir deste momento, a fase processual dependerá (o “próximo passo”) do resultado alcançado pelas partes, sendo a audiência realizada com acordo ou a audiência realizada com acordo.

### **2.1.2. AS TÉCNICAS UTILIZADAS NA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO**

A escolha da técnica adequada para o caso concreto, que pode ser feita por diferentes atores (partes e advogados, por exemplo) e em diferentes momentos (antes, durante ou depois do advento do conflito) deve ter em pauta uma série de questões relacionadas aos interesses das partes, ao tipo de conflito e às potencialidades de cada técnica, considerando variáveis como celeridade, privacidade, custos, manutenção de relação entre as partes, necessidade de uma solução vinculante, complexidade técnica do caso, nível de controle do processo e do resultado pelas partes, dentre outros.

Alguns desses objetivos estão relacionados ao processo e outros ao resultado substancial da demanda,

havendo ainda alguns que impactam sobre ambos (como os custos). (SANDER; ROZDEICZER, 2006, p. 12).

O CNJ desenvolveu entre vários materiais, uma cartinha disponível no site para download para formação dos profissionais que atuarão como auxiliares da Justiça.

Um bom mediador ou conciliador é aquele que se importa com o jurisdicionado a ponto de se dispor a buscar a melhoria contínua no uso de ferramentas e de suas técnicas autocompositivas. (MANUAL DE MEDIAÇÃO - CNJ)

As técnicas utilizadas em um processo, por muitas vezes não serão a melhor opção em outro que podem ter o mesmo litígio, até porque, as partes, os sentimentos, interesses e questões são diferentes. Ou seja, não há uma fórmula ou regra que estabeleçam quais técnicas devem ser utilizadas. A seguir, listo as mais utilizadas:

#### **a) O RAPPORT**

Refere-se ao grau de confiança instalado entre o mediador e os mediando, estabelecido no primeiro contato entre as partes, que pode acontecer até mesmo antes da sessão. Varia de pessoa para pessoa segundo seu grau de empatia, de sintonia com a

condução com o conflito e permitirá que a sessão se desenvolva tranquilamente.

#### **b) RESUMO**

Dada à oportunidade às partes pelo mediador, cada um na sua vez, começando pela parte autora, discorre sobre os fatos.

O resumo é uma das técnicas mais importantes, pois através dele são diagnosticados as questões, interesses e sentimentos das partes.

Uma vez que dá um norte ao processo de mediação e, sobretudo, centraliza a discussão nos principais aspectos presentes. Para o mediador, trata-se de uma efetiva organização do processo, pois se estabelece uma versão imparcial, neutra e prospectiva dos fatos identificando quais são as questões a serem debatidas na mediação e quais são os reais interesses e necessidades que as partes possuem (AZEVEDO, BACELLAR, 2007, p. 54).

Outrossim, ao ser relatado, exige-se cautela, para não inflamar os ânimos das partes diante da exposição de um resumo mal-entendido; pois este não é simplesmente um palpite, mas o sentimento das partes.

Depois da apresentação do resumo, é importante se certificar de que ele esteja de acordo com que as partes pensam e, caso não este já, deve se dar

a oportunidade para correções. Assim, basta perguntar: “Vocês estão de acordo com essa síntese dos fatos? Há algo que queiram acrescentar?” (AZEVEDO; BACELLAR, 2007, p. 156)

Assim, a técnica do resumo trás não só o reconhecimento das pretensões das partes, mas a humanização do conflito tão defendida pelo CNJ.

### c) PARÁFRASE

Quando as partes são ouvidas e o mediador as repete com suas palavras, através do resumo, tem-se outra técnica que é o parafraseamento.

Salienta, Ury (2007, p. 169) que raramente acreditamos que fomos entendidos e respeitados em uma situação de confronto. Sugerindo ainda as seguintes frases, no início da sessão:

- “Deixe-me ver se entendi o que você disse”
- “Se entendi direito, você disse que...”
- “Ajude-me a entender. Se ouvi direito, você disse...” (Ury, 2007, p.169)

Importante que se tenha muita atenção ao utilizar o parafraseamento, porquanto a parte conflitante poderá agir negativamente à técnica e assim, deverá o mediador aplicar outra técnica, a normalização.

### d) PERGUNTAR

Diante das partes e da neutralidade, na mediação judicial, é aconselhável que o mediador não leia os fatos descritos com a inicial, mas sim que ouça as partes na sessão. Assim, o mediador deve perguntar para obter a resposta dos mediados e não para quer aconselhá-los.

Pergunte para aprender e não faça afirmações disfarçadas como perguntas. Essas são duas dicas da obra “Conversas difíceis”. Os autores continuam afirmando que essa é uma sugestão importante para aprimorar a arte do perguntar: se você não tem uma pergunta não a faça. Nunca faça uma afirmação como pergunta. Esse ato cria confusão e ressentimento porque tais perguntas podem ser ouvidas, inevitavelmente como sarcásticas ou mesquinhas (STONE; PATTON; HEEN, 2004, p. 177).

O mediador não está atuando como psicólogo e nem para julgar o certo ou errado. As perguntas podem ser abertas (para obter respostas direta como: sim ou não) ou fechadas (que levam ao indivíduo a ter várias alternativas de respostas). Não formular perguntar sarcásticas que levem à impressão de que o mediador está a favor

da outra parte, o que levaria as situações mais conflitantes ainda durante a sessão.

### **e) IDENTIFICAÇÃO DE QUESTÕES, INTERESSES E SENTIMENTOS**

É uma das técnicas mais utilizadas nas sessões de mediação, principalmente quando versam sobre ações de família.

Argumenta Spengler (2017, 46), que a identificação de questões, interesses e sentimentos ocorre durante boa parte do procedimento, centrando-se com mais intensidade durante a fase de exposição de razões pelas partes. Nesse momento cabe ao mediador fazer o registro das questões controvertidas, dos interesses reais e de quais sentimentos eventualmente devem ser debatidos (em eventuais e pontualmente recomendadas sessões individuais) para que a mediação chegue a bom termo – mesmo que não haja acordo.

Nesta técnica existe a possibilidade também da “interdisciplinariedade” com as demais técnicas, pois diante do diálogo, as partes começam a ouvir do outro seus sentimentos e interesses, e o mediador atendo para ofertar a possibilidade de acordo.

Nestes termos, uma proposta de acordo inteligente tem por objetivo a satisfação das necessidades essenciais

de quem a propõe, bem como atender as necessidades do outro. Observa-se a transformação de uma situação que à primeira vista pode parecer de ou-ou (ou você perde ou perde ele) em um resultado e-e (no qual ambos os lados saem ganhando) (URY, 2007, p. 205).

Não se pode olvidar que esta técnica de início, deverá ser em sessão individual para as partes poderem se soltar mais e expor o “qis”, para amadurecerem os fatos e posteriormente, uma sessão conjunta entre as partes, emocionalmente preparados para a próxima etapa.

### **f) VALIDAÇÃO DE SENTIMENTOS**

Durante as sessões individuais, as partes podem expor todos seus sentimentos que envolvem a causa, diante da confiabilidade exigida. Não se resume em concordar com os sentimentos do mediando, mas de empatia por seus sentimentos.

Sempre é de grande utilidade validar sentimentos, indicando às partes que o mediador identificou, em um tom normalizador, o sentimento gerado pelo conflito (...) quando compartilham dos mesmos sentimentos, a validação poderá ocorrer também nas sessões conjuntas. (SPENGLER, 2017, P. 49)

Validar sentimentos diferenciados das partes nas sessões conjuntas poderá

levar ao aumento do conflito, o que estaria colocando em risco a mediação.

O mediador tentará fazer com que tais interesses saiam de um patamar divergente e se voltem para um convergente, para todas as partes envolvidas, e, desse modo, seja alcançada a melhor compreensão recíproca, o aprendizado quanto a formas de melhor se dirimirem disputas e, como consequência, o acordo (AZEVEDO; BACELLAR, 2007, p. 60).

Interesses apontados e sentimentos validados, mesmo que a sessão não alcance o acordo desejado, o mediador poderá, a pedido das partes, designar uma nova sessão, incentivando a todo momento o diálogo satisfatório.

#### **g) RESOLUÇÕES DE QUESTÕES**

O entendimento das partes para o ganha-ganha, consiste em que as partes cedam e não só momentaneamente estejam satisfeitas para resolver o conflito instalado.

Spengler (2017, p. 50), discorre que o “acordo, aprovação e o relacionamento são etapas para se chegar ao sim”.

Isso porque a parte pode não mais ver o acordo resolvendo suas questões e a aprovação pode não ser mais aceita o que poderá incorrer em uma problemática no relacionamento das partes.

Por isso, o terminar a sessão e não ser suscitado claramente o que o acordo representa, é colocar mais uma vez as partes em frente ao Judiciário. Denota-se desta forma, uma atuação insuficiente do mediador.

#### **h) DESPOLARIZAÇÃO DO CONFLITO**

Técnica utilizada na qual as partes são levadas a aceitar que ambas podem resolver o conflito e que a resolução partirá delas mesmas, estando o auxiliar da Justiça presente para evitar as falhas na comunicação.

#### **i) AFAGO**

Não só com palavras, mas com gestos, o afago consiste em uma técnica utilizada para estimular uma iniciativa ou um comportamento do mediando a fim de que o mesmo identifique a sua participação/ sua sugestão à medida que expõe os fatos.

#### **j) SILÊNCIO**

Cada sessão é diferente, por envolver pessoas, situações, questões, interesses e sentimentos que variam de pessoa para pessoa.

Não é uma técnica na qual o mediador se cala; mas sim, que ele respeita o momento em que o mediando se cala.

Nesse sentido o silêncio se torna um comportamento “verbal” tão recomendável quanto todos aqueles que estão aqui mencionados (ALMEIDA JÚNIOR, 2005, p. 127)

Porque no silêncio, o mediador pode repensar o que perguntar e não conflitar ainda mais a sessão.

### **k) INVERSÃO DE PAPÉIS**

Muito utilizada nas sessões tanto de mediação quanto de conciliação, esta técnica é suscitada de modo que a parte seja levada a identificar que não é fácil estar do “outro lado”, que muitas vezes o que parece simples para si, não é para o outro. Deverá ser utilizada em sessões individuais e de suma importância o mediador apontar antes de iniciar o diálogo, que se trata de uma técnica.

### **l) GERAÇÃO DE OPÇÕES**

Muito utilizada por professores para retomar o conteúdo apresentado em aula anterior, esta técnica também conhecida como “chuva de ideias” é usada pelo mediador para instigar os mediados a levantar sugestões para eles próprios buscarem a solução do conflito.

Diante disto, tais ideias devem ser prospectivas e atender a realidade das partes, não se incentivando as impossíveis de serem alcançadas.

## **2.2 O MEDIADOR E O CONCILIADOR**

O CNJ com sua política administrativa judiciária, apoiou a necessidade da efetiva busca pela “cultura da paz” com a Resolução 125; e o CPC/2015, apenas reafirmou este compromisso com as novas formas de resolução de conflitos.

O compromisso vai além da criação da Lei da Mediação (Lei n. 13.140, de 2015) e de capítulos dispostos no CPC/2015: houve um impulso para a profissionalização dos mediadores e conciliadores, incluindo-os ainda na categoria de auxiliares da Justiça, conforme definido no artigo 149 do CPC:

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.

O CPC acabou com longa discussão sobre a diferença entre mediação e conciliação. Definiu que o conciliador “atuará preferencialmente” nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes e poderá fazer sugestões de soluções, ao passo que o

mediador “atuará preferencialmente” nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes e incumbência será ‘auxiliar os interessados a compreender as questões e interesses em conflito’ de modo que eles, próprios, identifiquem as soluções mais adequadas (caput do art. 165, CPC).

O mediador não poderá sugerir em hipótese alguma, estímulos para que as partes cheguem a um acordo. Sua participação está calcada para que as mesmas por si só, cheguem ao acordo.

Já o conciliador, poderá intervir e sugerir um possível acordo após uma criteriosa avaliação das vantagens e desvantagens que sua proposição traria às partes. O acordo deverá também fluir em razão da negociação entre as próprias partes.

A escolha advém do quadro de disponibilidade existente no Cejusc da Comarca, na qual o terceiro disponibiliza um tempo para a realização de cada sessão que poderá ter de 20 (conciliação) até 60 minutos (mediação), não existindo regras para o número de sessões necessárias para o ato.

A Lei de Mediação é clara quanto à conduta do mediador/conciliador, parafraseando o artigo 4º, § 1.º - determina a maneira como o mediador deverá agir diante dos mediados no sentido de intervir na comunicação como

um facilitador para a resolução do conflito por meio do estímulo ao entendimento e ao consenso entre eles. À esta conduta é acrescido o dever ético contido no parágrafo único do artigo seguinte (...) o artigo 5.º, com o dever do mediador de revelar qualquer tipo de conflito de interesse que o impeça de atuar naquela qualidade, sendo taxativo ao determinar esse dever ao perceber qualquer tipo de fato ou circunstância que leve a eventual dúvida de sua imparcialidade.

Observamos que a atuação deste profissional não está apenas nos parcos conhecimentos jurídicos adquiridos com o curso de formação; mas com toda uma dinâmica voltada para a negociação e para a condução cooperativa das sessões (audiências).

Além disto, cabe ao mediador/conciliador manter seu senso ético e sigiloso, conforme destaca Tartuce (2015, p. 271):

Cabe enfatizar que se agrega à mediação um dever ético comumente atribuído ao árbitro e ao juiz, visto que, ao ser designado ou escolhido, deve verificar eventuais conflitos de interesse que levem a possíveis dúvidas sobre sua atuação na qualidade de terceiro imparcial e independente. Convém lembrar que esse dever foi objeto de inclusão em diversos códigos de ética para mediadores brasileiros elaborados pelo Conima, pela Foname e por outras instituições nacionais. O mediador precisa estar apto a trabalhar com resistências pessoais e obstáculos decorrentes do antagonismo de posições para

restabelecer a comunicação. Seu papel é facilitar o diálogo para que os envolvidos na controvérsia possam protagonizar a condução de seus rumos de forma não competitiva. Mediar constitui uma tarefa complexa que demanda preparo, sensibilidade e habilidades.

Ou seja, o destaque dado pelo CNJ ao profissional denominado mediador/conciliador e que atuará no âmbito judicial, não é apenas para ter um terceiro imparcial fazendo o pregão da sessão e questionando as partes sobre a possibilidade de acordo ou não, apenas para fazer números frente às demandas judiciais. A participação deste terceiro imparcial é de suma importância, sendo equiparado, nessa etapa judicial à um juiz.

### **2.3 APLICABILIDADE NA PRÁTICA DAS RELAÇÕES NEGOCIAIS**

Diante de uma sociedade que passa por constantes mudanças, do desequilíbrio social e das desavenças que acabam surgindo entre as pessoas, os direitos constitucionais dos indivíduos acabam por ser atingidos.

É mister salientar ainda que o Estado intervirá cada vez mais com o objetivo de garantir o cumprimento da função social dos contratos e do princípio da boa-fé objetiva, relativizando, assim, a autonomia da vontade. (MARQUES, 2011, p. 211).

Assim, muitas vezes poderá não se resolver o litígio, sem a presença do Estado, com a participação do terceiro imparcial que atuará como intermediário no diálogo entre as partes, através dos novos limiares apresentados pelo CNJ.

#### **2.3.1 ENTRAVES E DIFICULDADES NA APLICAÇÃO DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO**

Não há que se falar na inexistência de algum momento de nossa vida, passarmos por algum conflito que nos leve a repensar qual a melhor alternativa para solucioná-lo.

Desde de criança, nos grupos sociais que os homens são inseridos, já começam a passar por situação de escolha; assim, os primeiros grupos sociais que a criança faz parte é a família, a escola e até mesmo, a igreja.

Na família impera a obediência aos pais e aos mais velhos. Dependendo da época, impera-se a imposição. Na escola, além dos ensinamentos adquiridos no seio familiar, começam as regras de convivência e respeito ao próximo, este que também é ensinado na igreja.

As chances de imperarem os conflitos na vida social deste ser, o afasta cada vez mais da tentativa de diminuir tais atritos.

Assim, impera-se a necessidade de se estimular a cultura da paz entre os pequenos e durante sua adolescência, na tratativa de um adulto que por si só possa ter voz a suas vontades, respeitando o “outro”.

A cultura de paz deve ser compreendida “como um processo, uma prática cotidiana que exige o envolvimento de todos: cidadãos, famílias, comunidades, sociedades e países”.

A Cultura de Paz está intrinsecamente relacionada à prevenção e à resolução não violenta dos conflitos; é uma cultura baseada num conjunto de valores e compromissos com o respeito a todos os direitos individuais e humanos; a promoção e vivência do respeito à vida e à dignidade de cada pessoa sem discriminação ou preconceito; a rejeição a qualquer forma de violência; o respeito à liberdade de expressão e à diversidade cultural por meio do diálogo e da compreensão e do exercício do pluralismo; a prática do consumo responsável respeitando-se todas as formas de vida do planeta; a tolerância e a solidariedade; e o empenho na prevenção de conflitos, resolvendo-os em suas fontes, que englobam novas ameaças não militares para a paz e para a segurança como exclusão, pobreza extrema e degradação ambiental. (UNESCO, 2019)

Desta forma, em nossa sociedade, muitas vezes, as tratativas de resolução de conflitos em uma simples “briga de vizinhos” pode estar longe diante da inflamada “cultura do litígio” em que a lei

do mais forte, pode se sobrepor sobre o mais fraco, afetando as demandas judiciais no que convir; tendo em vista que há também uma cultura de que só tem força uma resolução de conflito, um acordo, se este for apresentado, resolvido com a figura do juiz; nascendo assim, a necessidade da distribuição da ação na esfera judicial.

Assim, há a falsa ideia de que a conciliação e a mediação são para “desafogar” o Judiciário, diante do crescente número de processos, dado a ausência da “cultura da paz”.

Porém, o conciliador não deve comprometer a confiança no Poder Judiciário e no mecanismo consensual por seu interesse em diminuir a crise da distribuição da prestação jurisdicional, finalizando o processo a qualquer custo. (GRINOVER; WATANABE; LAGRASTA NETO, 2007, p.57)

O tempo médio estipulado para algumas sessões pode ser insuficiente diante da agenda apertada do conciliador/mediador e do número de ações distribuídas na comarca que demandam a audiência prévia. Estipula-se que uma pauta com tempo razoável entre uma sessão e outra é em média de 20 minutos.

O conciliador/mediador não deve forçar um acordo com ameaças, imposições e ainda com o argumento que

tal demanda demorará meses ou até anos para ser decidida.

Mello e Souza Neto (2000, p.67) entende ser inadequada a técnica de insistir exaustivamente na realização do acordo quando um dos litigantes, peremptoriamente, exclui sua possibilidade e prefere a sentença porque é direito do jurisdicionado ver a questão apreciada pelo magistrado, cujo dever é julgar; assim, desde que a parte esteja adequadamente informada sobre o que está por vir, tem ela prerrogativa de cidadania ao optar pelo prosseguimento.

## 2.4 EFETIVIDADE NOS CONFLITOS JUDICIAIS

O judiciário visa buscar a harmonização da sociedade perante os conflitos existentes, de forma que essa harmonização seja um dos maiores objetivos, principalmente visando o desafogamento processual nos Tribunais. Porém, atualmente a jurisdição não tem conseguido suportar toda a demanda existente nos Tribunais, fazendo com que muitos processos se prolonguem e deixem inviável a celeridade dos processos, seja por números excessivos de ações diárias, sentenças ainda não prolatadas, precária estrutura física e até mesmo pelo número

de servidores insuficientes para suportar todas as demandas (CNJ, 2016).

Há uma desconexão entre o aparelho judicial e o sistema político social, distanciando-se a lei da sociedade na qual se encontra inserida, não correspondendo, assim, a expectativa de tratamento adequado os conflitos. (SPLENGER, 2016, p. 27).

Pode afirmar que as partes esperam que um juiz, representante maior estatal, resolva todas as mazelas da sociedade e assim ofereça as respostas e soluções para os problemas levados até o Judiciário.

Enfoca Nalini (2008, p.99) que cada vez que alguém pretenda fazer valer um interesse, precisará recorrer ao Judiciário (...) o profissional encarregado de reconstruir a ordem e afastar o dano é o juiz.

Neste diapasão, necessário a inclusão das alternativas de solução de conflitos e o incentivo à cultura da pacificação.

Visando a questão de uma forma pacífica, o Ministro Ricardo Lewandowski, então presidente do Supremo Tribunal Federal na referida data, proferida em evento promovido pelo Instituto dos Advogados de São Paulo, em novembro de 2014:

Temos que sair de uma cultura de litigiosidade e ir para uma cultura de pacificação. E isso será feito pela promoção de meios alternativos de solução de controvérsias, como a

conciliação, a mediação e a arbitragem.

Para Santos (2008), praticamente toda a sociedade possui relativa preocupação na obtenção de justiça e busca por meio de forma pacífica compreender que é capaz encontrar resultados pertinentes, equilibrados e sensatos, provindo uma boa convivência entre os povos que diariamente entram em desentendimentos, principalmente judiciais, sendo esse o objetivo principal desses instrumentos da autocomposição.

É dever do mediador/conciliador conduzir a sessão a fim de que as partes sejam motivadas a revelar as questões, interesses e sentimentos envolvidos e para isto dominar fundamentos específicos ligados à sabedoria popular como o princípio da boa-fé, com um sorriso sincero; se possível, um aperto de mão, demonstrando todo interesse de estar ali, juntamente com as partes, tendo como base o bom senso.

### 3. ESTUDO DE CASO

Com a Resolução 125/2010 do CNJ, por todos os 27 Tribunais de Justiça, iniciou-se a corrida para a instalação dos CEJUSC's.

Em 11 de dezembro de 2015 instalou-se na Comarca de Ponta Porã o

Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania- CEJUSC, tendo como perspectiva, a partir de sua criação, a redução de até 40% as demandas judiciais com práticas modernas de mediação e conciliação em ações pré-processuais.

Outra perspectiva é o intuito de “desafogamento” do Judiciário, preocupação suscitada na Comarca, diante do aumento de demandas distribuídas.

O coordenador do CEJUSC da comarca, Juiz de Direito, Dr. Adriano da Rosa Bastos acreditava à época da instalação que “É importante entender que não se está apenas extinguindo processos, o que vamos fazer é pacificar essas pessoas, sem a necessidade de sentença de um juiz”.

Ou seja, a mudança com a instalação da cultura da pacificação e não da cultura do litígio, já era uma realidade esperada da implantação do centro em nosso município pelo NUPEMEC.

Segundo o CNJ “o objetivo do Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação (NUPEMEC) é disseminar a cultura de pacificação social e dar tratamento adequado aos conflitos, usando os métodos consensuais de solução de conflitos para resolver processos e prevenir o ingresso de novas

ações por meio da mediação e conciliação”.

O NUPEMEC gerencia a atuação dos CEJUSC's, elaborando atos normativos para regulamentar e auxiliar os membros dos centros, verificando sua aplicabilidade, conforme a legislação.

Qualquer pessoa pode atuar como mediador ou conciliador, desde que atenda as especificações exigidas no disposto da Resolução 125 do CNJ e de acordo também com as regras de cada Tribunal de Justiça; na qual o TJMS, exige a capacitação oferecida pelo NUPEMEC que consiste em aulas práticas e teóricas, atuando em casos práticos.

No site do Tribunal de Justiça há uma página que dispõe sobre todas as informações técnicas, endereços, contatos oferecidos pelo NUPEMEC a fim

de atender oferecer suporte teórico e procedimental para os auxiliares da Justiça; como por exemplo o Manual da Mediação que já está em sua 6ª edição.

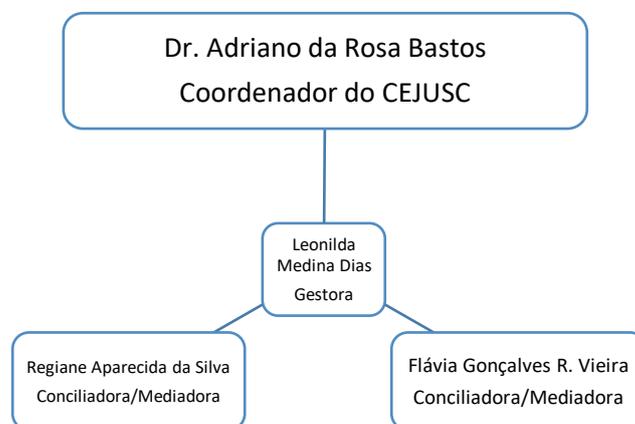
Na Comarca de Ponta Porã, a distinção entre ambas aponta para que a conciliação seja utilizada nas ações que são distribuídas nas 2ª e 3ª varas e a mediação na 1ª vara, como meio judicial para a solução do conflito instalado.

### 3.1 QUADRO FUNCIONAL

Em Ponta Porã, o CEJUSC foi inaugurado no primeiro piso do próprio prédio do Fórum, localizado na Rua Baltazar Saldanha, 1817.

O quadro funcional em 2015 até 2017, apresentava-se conforme organograma abaixo:

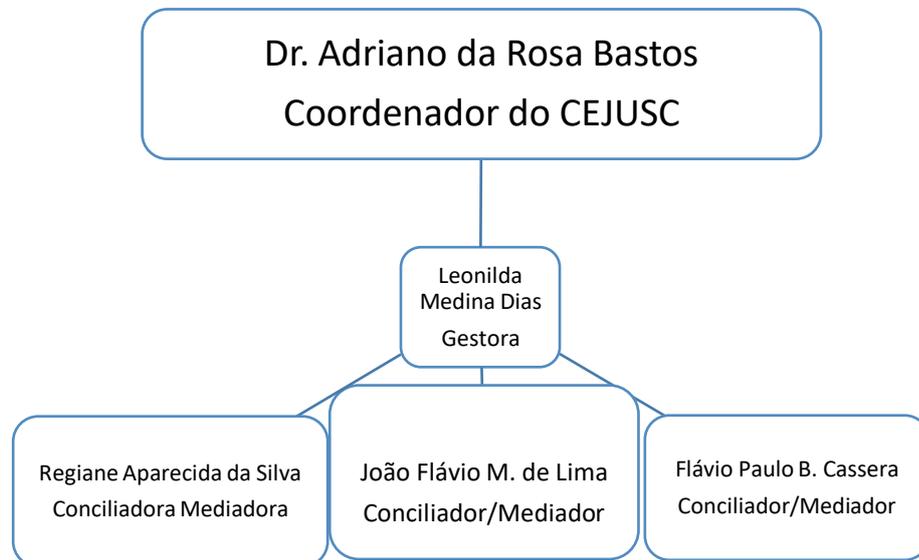
**QUADRO 1:** Quadro Funcional (2015 - 2017)



Fonte: CEJUSC PONTA PORÃ

Em atenção às disposições da Resolução 125/2010, a servidora Leonilda Medina Dias foi designada para acompanhar a atuação do CEJUSC, como gestora, na busca pela pacificação na Justiça. Juntamente com Regiane Aparecida da Silva e Flávia Gonçalves R. Vieira, marcaram seus nomes no Fórum de Ponta Porã, como as primeiras profissionais a atuarem como mediadoras e conciliadoras em sessões designadas para tratativas de acordo no ano de 2015. Com o aumento da demanda no Judiciário, o número de profissionais para atuar nas sessões também aumentou em 2018, conforme quadro funcional abaixo:

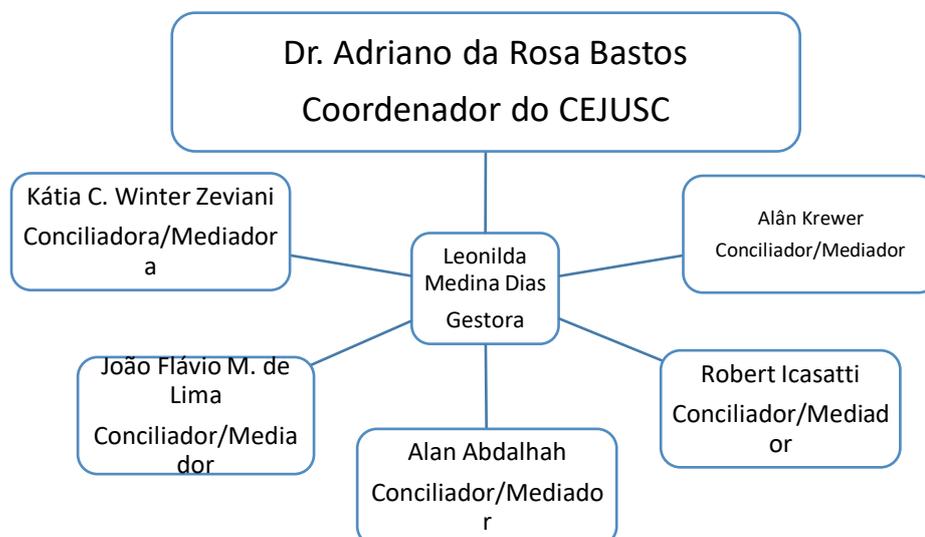
**QUADRO 2:** Número de profissionais para atuar em sessões:



Fonte: CEJUSC PONTA PORÃ

Em 2019 o NUPEMEC ofereceu curso para a formação de novos profissionais para atuarem como mediadores e conciliadores. A formação completa destes profissionais e seu acesso às sessões ocorreram em 2021, alterando o organograma funcional, conforme gráfico abaixo.

QUADRO 3: Formação Completa dos Profissionais



Fonte: CEJUSC PONTA PORÃ

### 3.2 DADOS ESTATÍSTICOS

A atuação destes profissionais desde a instalação do CEJUSC em Ponta Porã revela, conforme tabela 1, que a partir de 2016, nas ações que foram encaminhadas pelo magistrado ao CEJUSC, que o número de acordos foram diminuindo nas sessões de conciliação.

Conforme os profissionais que atuaram nos anos de 2016 à 2018, o aumento cada vez mais expressivo da ausência de acordo ocorreu por imperar ainda a cultura do litígio, na qual as partes não querem dialogar e nem apontar seus interesses, sentimentos e questões.

Denota-se 2019 e 2020 uma expressiva queda no número de ações; isto porque quando em 18/03/2020 o CEJUSC ainda realizava as sessões

presenciais no fórum de Ponta Porã e através da Portaria nº 1.726, de 24 de março de 2020, diante da Resolução n. 313 de 19 de março de 2020 do CNJ, estabeleceu-se um Plantão Extraordinário, com a suspensão todas as atividades presenciais no Judiciário e ainda apresentou um protocolo dispendo sobre medidas temporárias para diminuir a proliferação do vírus diante da Pandemia do Coronavírus, até o retorno das atividades presenciais.

Assim, diante do retorno gradual e de adaptações, o CNJ através da Resolução 337/2020 dispôs que cada Tribunal devesse adotar um sistema de videoconferência para suas audiências e atos oficiais, dando publicidade as instruções.

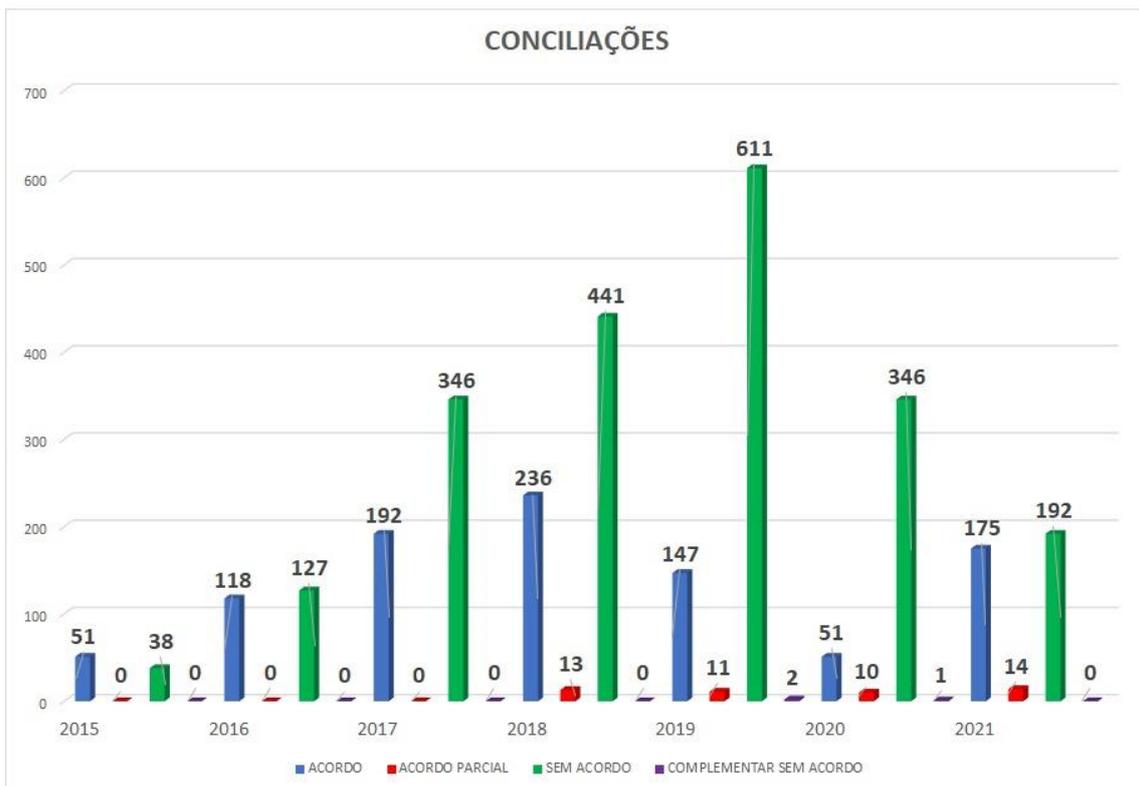
Assim, o Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul publicou o Provimento n. 509 que estabeleceu regras para a modalidade da sessão por videoconferência, em 25/11/2020, retornando assim, de forma adaptada as mediações, conciliações e as demais audiências.

As sessões de conciliação retornaram por videoconferência, realizadas pelo sistema Google Meet em

2021. A tabela “Conciliações” aponta que das sessões realizadas, o distanciamento entre os acordos e não acordos diminuiu.

Os profissionais que atuam nas sessões atualmente, apontam como causa destes números a mudança da cultura do litígio para a solução que os mesmos constroem em conjunto com o mediador que diante de sua atuação leva à um diálogo construtivo e prospectivo.

FIGURA 1: Conciliações



Fonte: TJMS/2021.

Outrossim, nas sessões de mediação, que ocorrem com mais frequência na Vara de Família (1ª Vara Civil) da Comarca, tendo em vista o caráter continuado da relação, o gráfico 2

aponta um aumento dos acordos realizados nas sessões.

Com apenas duas sessões de mediação designadas em 2015, em ambas o acordo foi entabulado.

Em análise à tabela “Mediações”, observa-se um crescente de ações designadas que saltaram de 10 para 69 no ano de 2019, na qual o número de ações que culminaram em acordo ou acordo parcial, ocorreram em 45 delas. Os mediadores indicaram uma melhora nos números das sessões acordadas aos medianos que começaram a ceder em suas negociações, através do diálogo, com a utilização de algumas das técnicas como o afago, a inversão de papéis e a chuva de ideias.

O ano de 2020 foi marcado, conforme descrito anteriormente, pela suspensão dos trabalhos presenciais no Judiciário, até seu retorno gradual (30%) dos servidores ao trabalho presencial a partir de novembro de 2020. Diante deste retorno, as sessões de mediação, em atendimento às resoluções e decretos já mencionados (anexos 1 e 2) retornaram através das videoconferências.

De importância fundamental apontar a dificuldade das partes às novas adaptações da Comarca ao acesso a

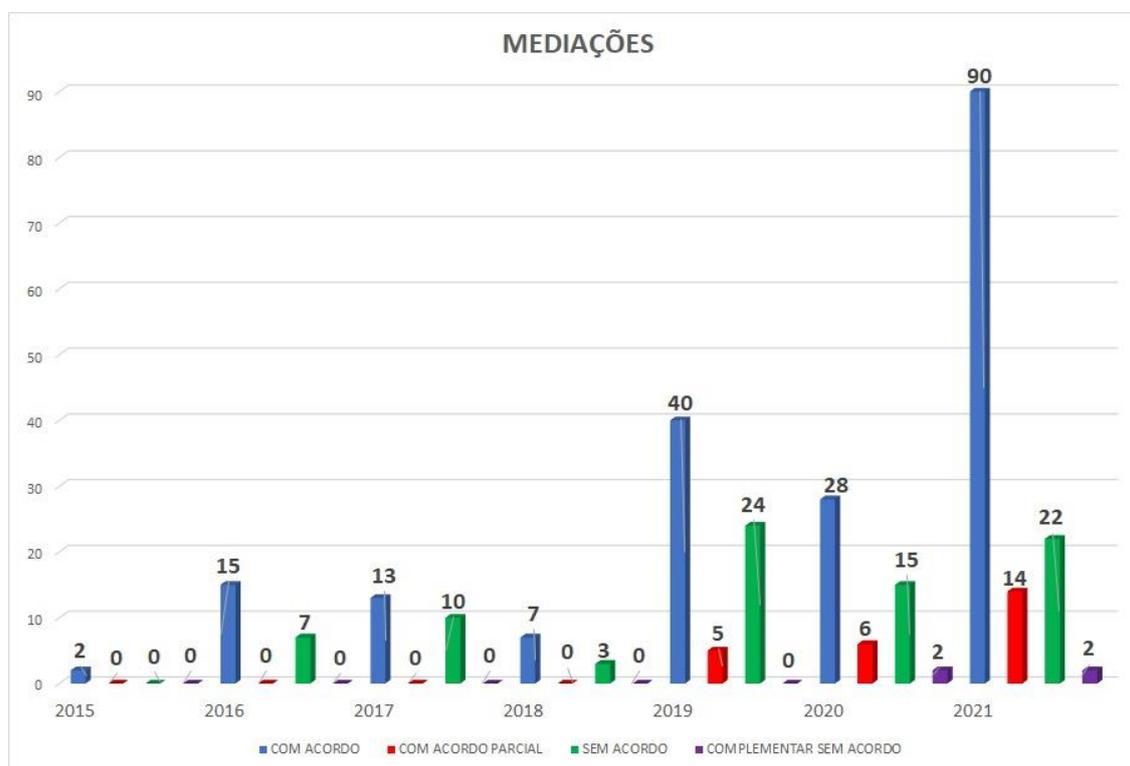
participação das sessões diante do “analfabetismo tecnológico”.

Surgiu então uma nova técnica desenvolvida pelo mediador; ou seja, a de auxiliar as partes a utilizar os sistemas Google Meet ou TEAMS para poderem se fazer presentes nas sessões.

Mesmo com estas dificuldades, as partes compareceram virtualmente as sessões. 51 sessões foram realizadas, mesmo em tempo de pandemia e de adaptações que o Judiciário teve que passar. A internet foi um elemento crucial para que as mesmas acontecessem. Observa-se pela primeira vez, desde 2015, a realização de sessões complementares (2ª, 3ª sessões), sem acordo, que apesar disto, indica que as partes tentaram mais de uma vez, chegarem à solução do litígio instalado em pelo menos 2 ações.

Em 2021, de 51 sessões realizadas, saltaram para 130. O número expressivo de acordo entabulados nas primeiras sessões é muito expressivo (90).

FIGURA 2: Mediações



Fonte: TJMS/2021.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a implementação do Código de Processo Civil de 2015 foi regulamentada a obrigatoriedade da audiência de conciliação e mediação nos litígios civis.

Assim, hodiernamente, no ordenamento jurídico brasileiro, há uma forte tendência a resolver os conflitos de interesses por vias alternativas à via judicial. Isto, pois, é notório que o judiciário está sobrecarregado, de forma que os litígios passam muito tempo sem

solução, muitas vezes até perdendo sua finalidade ou razão de existir.

Dessa forma, utilizam-se a mediação e conciliação dos litígios como forma de desafogamento do judiciário, bem como resolver esse litígio de forma amigável e pacífica, incentivando a cultura da paz entre os indivíduos.

Notou-se que foi nítida a intenção do legislador em prever orientações e observações para a realização da audiência de mediação e conciliação, de modo que se mostra como sendo um instrumento de acesso e democratização da justiça através da autocomposição de

litígios, bem como de assim, desobstruir o poder judiciário.

Com a Resolução 125/2010 do CNJ, todos os 27 Tribunais de Justiça, tiveram que instalar as CEJUSC's.

E em 11 de dezembro de 2015 instalou-se na Comarca de Ponta Porã o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania- CEJUSC, tendo como perspectiva, a partir de sua criação, a redução de até 40% as demandas judiciais com práticas modernas de mediação e conciliação em ações pré-processuais, bem como no desafogamento do judiciário.

Em entrevista com os profissionais que integram o quadro atual no CEJUSC, a utilização das técnicas, a reciclagem no curso de Mediação e Conciliação oferecido pela NUPEMEC e o entendimento pelas partes que a cultura do litígio apenas aumentará a problemática do conflito, são apontados como os fatores que influenciaram o aumento dos acordos em sessões de mediação.

Destacou-se a importância da participação do mediador, que mesmo nas ações com acordo parcial, que aumentou significativamente, demonstra

que as partes buscam oferecer por si só soluções e não respostas aos seus conflitos com a participação do magistrado.

Nota-se que, aos poucos, a população está se conscientizando, colaborando para a formação de um novo paradigma, em busca da Justiça da Paz.

Desse modo, a pesquisa realizada através das indagações demonstrou que os servidores do TJMS estão otimistas em relação à efetivação da mediação e da conciliação, acreditando que os meios alternativos de resolução de conflitos podem desafogar o Poder Judiciário e trazer benefícios para a sociedade, como melhorar o acesso à justiça, através de soluções mais céleres e eficazes.

Porém, para a eficácia dessa efetividade, é necessária a criação de uma cultura de autocomposição, que as pessoas tenham informações, que os profissionais recebam treinamento adequado e que haja expansão dos CEJUSC.

Diante do exposto, a conciliação e a mediação são instrumentos importantíssimos para o alcance e acesso à justiça nos conflitos decorrentes das relações jurídicas.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ALMEIDA, Tania. **Século XXI: a mediação de conflitos e outros métodos não-adversais de resolução de controvérsias.** Resultado- Revista de Mediação e Arbitragem, v.2, n.18, p-9-11, mar/abril.2006.
- ALMEIDA, Eveline de. WEEGE, Sonia Adriana. **Mediação e Arbitragem.** Indaial: Uniasselvi, 2012.
- ALMEIDA JÚNIOR, Sebastião de. **Negociação: técnica e arte.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005
- ARAGÃO, Nilsiton Rodrigues de Andrade. **A institucionalização da mediação judicial: propostas de aprimoramento da gestão consensual de conflitos no Judiciário para a concretização do acesso à Justiça.** Tese (Doutorado) – Universidade de Fortaleza. Programa de Doutorado em Direito Constitucional, Fortaleza, 2018.
- ARAÚJO, Jéssica Paula R. da S., et al. **"MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL: Novos paradigmas."** Revista FAROCIÊNCIA 2.2 (2016): 37-42.
- AZEVEDO, André Goma de. BACELLAR, Roberto Portugal. **Manual de Autocomposição Judicial. Coleção: Estudos em arbitragem, mediação e negociação.** André Gomma de Azevedo e Ivan Machado Barbosa (Orgs.). Brasília: Grupos de Pesquisa, v. 4, 2007.
- BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem.** São Paulo: Saraiva, 2012.
- BARROSO, Carlos Eduardo. **Processo Civil: teoria geral do processo e processo de conhecimento.** vol. 11 – 3 ed. rev. – São Paulo: Saraiva, 2000. Pág. 20.
- BUENO, C. S. (Org.) Prodireito - **Programa de atualização direito - Direito Processual Civil.** Porto Alegre: Artmed Panamericana, 2015, ciclo 1, v.1, p. 51-78.
- BRAGA NETO, Adolfo. **A mediação de conflitos e suas diferenças com a conciliação.** Edição eletrônica. Fev. 2011. Disponível em <[http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimentopelaconciliacao/arquivos/ARTIGO%20Adolfo\\_MEDIACAO\\_CONCILIACAO\\_FEV\\_2011.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimentopelaconciliacao/arquivos/ARTIGO%20Adolfo_MEDIACAO_CONCILIACAO_FEV_2011.pdf)> Acesso em: 20 set. 2021.
- BRAGA NETO, Adolfo. **Marco Legal da Mediação – Lei 13.140/2015 – Comentários iniciais à luz da prática brasileira.** Revista de Arbitragem e Mediação. São Paulo: RT, 2015.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 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: 20 set. 2021.
- BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil.** Disponível em: 35

- [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato20152018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato20152018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 20 set. 2021.
- BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. **Lei da Mediação**. 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: 20 set. 2021.
- CALMON, Petrônio. **Fundamentos da Mediação e Conciliação**. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2007.
- CARRASCO, Marta Blanco. **Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos- una visión jurídica**. Madrid: Reus S.A, 2009.
- CAPPELLETTI, Mauro. **Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso á justiça**. São Paulo: Revista de Processo. 1994.
- GENRO, Tarso. Prefácio da primeira edição de Azevedo, André Gomma (org)- **Manual de Mediação Judicial, Brasília/DF**: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento- PNUD, p. 13) retirado do manual: Brasil.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 2015. **Guia de Conciliação e Mediação Judicial: orientação para instalação de CEJUSC**. (Brasília/DF: Conselho Nacional de Justiça). p. 82 a 58 p.1. Resolução apropriada de disputas 2. Mediação Judicial 3. Mediação 4. Políticas Públicas em Resolução de Disputas. – Página 13)
- COMITE PAZ. **Mediação e Conciliação**. Disponível em: [http://www.comitepaz.org.br/a\\_une\\_sco\\_e\\_a\\_c.htm](http://www.comitepaz.org.br/a_une_sco_e_a_c.htm). Acesso em 11/10/2021 às 15:45.
- CNJ. **Mediação contexto familiar**. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/artigo%20Adolfo\\_mediacao\\_contexto\\_familiar\\_revsita\\_iob\\_11.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/artigo%20Adolfo_mediacao_contexto_familiar_revsita_iob_11.pdf). Acesso em 08/06/2021 às 20:20.
- GRECO FILHO, V. **Direito processual civil brasileiro.v.1.23.ed.** São Paulo: Saraiva., 2013.
- GRINOVER, A. P. **Os métodos consensuais de solução de conflitos no novo Código de Processo Civil**. In: Revista IOB de Direito Civil. Processo Civil, vol. 9, n. 52. mar/abr.2008.
- GRINOVER, A. P. **Ensaio sobre a Processualidade**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2016.
- GRINOVER; WATANABE; LAGRATA NETO. **Técnicas de mediação e conciliação. Mediação e gerenciamento do processo**. São Paulo: Atlas, 2007.
- DORNELLES, Leticia. **Mediação e conciliação**: Um meio alternativo ao processo tradicional, 2015. Disponível em: <https://juridmais.com.br/doutrina-civil-1717>> acesso em 18 out 2021 às 15:45h.

- KELSEN, Hans. **O que é justiça. A Justiça, o Direito e a Política no espelho da ciência.** Tradução de Luis Carlos Borges e Vera Barkow. São Paulo: Martins Fontes, 1997.
- KOVACH, Kimberlee K.; LOVE, Lela P. **Mapeando a mediação: os riscos do gráfico de Riskin.** In: **GOMMA DE AZEVEDO**, André (Org.) Estudos em arbitragem, mediação e negociação. Brasília: UnB, Editora Grupos de Pesquisa, 2004. vol. 3.
- LIMA, João Batista de Souza. **As mais antigas normas de direito.** Rio de Janeiro: Forense, 1983.
- MARQUES, Claudia Lima. (Org.). **A nova crise do contrato** - Estudos sobre a nova teoria contratual. Vol. 1. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.
- MORAIS, José Luis Bolsan de. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição.** Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 1999.
- MORAIS; SPENGLER, F.M. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição.** 3ed.rev.e.atual.com a Resolução n. 125 CNJ e projeto de novo CPC brasileiro n. 166/2010. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.
- MOORE, Christopher W. **O processo de mediação.** 2ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.
- MOURÃO, Alessandra Nascimento S. F. (Coord.). **Resolução de Conflitos: Fundamentos da Negociação para o Ambiente Jurídico.** São Paulo: Saraiva, 2014.
- NETO, João Batista de Melo e Souza. **Mediação em juízo: abordagem prática para obtenção de um acordo justo.** São Paulo: Atlas, 2000.
- OAB/MS. **Provimento que regulamenta sessão por videoconferência.** disponível em: <https://oabms.org.br/tjms-publica-provimento-que-regulamenta-sessao-por-videoconferencia/>. Acesso em 06/11/2021 às 22:35.
- ORTEGA, Rosário et al. **Estratégias educativas para prevenção das violências.** Tradução de Joaquim Osório. Brasília: Unesco; UCB, 2002.
- PONTA PORÃ INFORMA. **Tribunal Instala CEJUSC em Ponta Porã/MS.** Disponível em: <https://www.pontaporainforma.com.br/tribunal-instala-cejusc-em-ponta-pora/>. Acessado em 28/10/2021 às 09:47 a.m
- ROCHA, Felipe Boring. **Manual dos juzados especiais cíveis estaduais: teoria e prática.** 8.ed. São Paulo: Atlas, 2016.
- SANTOS, Boaventura de Souza. **Para uma revolução democrática da justiça.** São Paulo: Cortez, 2007.
- SANTOS, Ronaldo Lima dos. **Sindicados e Ações Coletivas. Acesso à justiça, jurisdição coletiva e tutela dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos.** 2ª ed. São Paulo: LTr, 2008.

- SALLES; LORENCINI; SILVA. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias / coordenação** Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, Paulo Eduardo Alves da Silva. – 3. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2020.
- SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias / coordenação** Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, Paulo Eduardo Alves da Silva. – 3. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2020.
- SANDER, Frank. E. A., ROZDEICZER, Lukasz. **Matching cases and dispute resolution procedures: detailed analysis leading to a mediation centered approach.** Harvard Negotiation Law Review, vol. 11, 2006.
- SEIBEL, Daniel (org). **Mediação de conflitos: a solução de muitos problemas pode estar em suas mãos.** Brasília. Vida e Juventude, 2007.
- SOUZA, Luciane Moessa. **Mediação e Conciliação.** Santa Cruz do Sul: Esserenel Mondo, 2015.
- SILVA, Antônio Hélio. **Arbitragem, mediação e conciliação.** In: LEITE, Eduardo de Oliveira (Coord.). Grandes temas da atualidade: mediação, arbitragem e conciliação. Rio de Janeiro: Forense, 2008. p. 17-38.
- SPENGLER, Fabiana Marion. **Da jurisdição à mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos.** Ijuí: Unijuí, 2010.
- SPENGLER, Fabiana Marion. **A busca pela verdade: uma necessidade nas práticas judiciais e uma possibilidade nas práticas comunicativas mediadas.** In: SPENGLER, F. M.; LUCAS, D. C. Justiça restaurativa e mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais. Ijuí: Unijuí, 2011. p. 210-236.
- SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação: técnicas e estágios.** 1ed. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2017.
- STONE, Douglas; PATTON, Bruce; HEEN, Sheila. **Conversas difíceis.** Tradução de Miriam Crohmal. 8 ed. Rio de Janeiro: Elseiver, 2004
- TJMS. **Conciliação.** Disponível em: <https://www.tjms.jus.br/conciliacao/cejusc>. Acessado em 31/10/2021 às 20:49.
- TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis.** 2. ed. São Paulo: Método, 2015.
- URY, William. **O poder do não positivo: como dizer não e ainda chegar ao sim.** Tradução de Regina Lyra. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- URY, William. **Como chegar ao sim.** Rio de Janeiro: Sextante, 2015.



VAZ, Alexandre Mario Pessoa. **Poderes e deveres do juiz na conciliação judicial.** Coimbra, 1976.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem Jurídica justa: conceito atualizado de acesso à Justiça, processos coletivos e outros**

**estudos.** Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

YARSHELL, Flávio Luiz. **Para pensar a Semana Nacional da Conciliação.** São Paulo: Folha de São Paulo, 2009.