

**ESCOLA DA MAGISTRATURA DO ESTADO DO PARANÁ
XXXI CURSO DE PREPARAÇÃO À MAGISTRATURA
NÚCLEO CURITIBA**

ELIZANDRA PAREJA TONDINELI MARTINS

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: FERRAMENTAS PARA A PAZ SOCIAL

CURITIBA

2014

ELIZANDRA PAREJA TONDINELI MARTINS

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: FERRAMENTAS PARA A PAZ SOCIAL

Monografia apresentada como requisito parcial para conclusão do Curso de Preparação à Magistratura em nível de Especialização da Escola da Magistratura do Paraná.

Orientador: Prof. Luciano Campos de Albuquerque

CURITIBA

2014

TERMO DE APROVAÇÃO

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: FERRAMENTAS PARA A PAZ SOCIAL

ELIZANDRA PAREJA TONDINELI MARTINS

Monografia aprovada como requisito parcial para conclusão do Curso de Preparação à Magistratura em nível de Especialização da Escola da Magistratura do Paraná, Núcleo de Curitiba, pela seguinte banca examinadora.

Orientador: _____

Prof. Luciano Campos de Albuquerque

Avaliador: _____

Avaliador: _____

Curitiba, de de 2014.

AGRADECIMENTOS

Terminar este trabalho de conclusão do Curso de Preparação à Magistratura em nível de Especialização da Escola da Magistratura do Paraná trouxe uma sensação de alívio e satisfação. Um dos maiores ganhos, contudo, não é de resultado, e sim de percurso. E neste percurso do ano de 2013/2014, pessoas muito especiais estiveram e continuam presentes em minha vida, a quem eu gostaria de agradecer neste momento.

Primeiramente a Deus, por ter chegado até aqui. Agradeço pela bênção, proteção e iluminação e à minha família, pelo apoio incondicional e pela base familiar que me fortalece em todos os momentos e em todos os projetos de vida e profissão. Homenagem póstuma especial ao meu pai Randas Pádua Tondineli. Sem o apoio da minha família, nenhuma conquista teria o mesmo valor, pois eles são o meu ponto de partida e o de chegada.

Um agradecimento especial aos meus amigos, aos que estão longe e aos que estão perto, que tornaram este desafio muito mais leve e recompensador.

Ao meu orientador, Dr. Luciano Campos de Albuquerque, a quem devo a oportunidade de iniciar e o estímulo para desenvolver o tema do presente trabalho, desde sua primeira aula na Escola da Magistratura do Paraná (EMAP).

Imenso agradecimento ao meu professor, chefe e amigo, Dr. Anderson Ricardo Fogaça, pela confiança e pela oportunidade de todos os dias poder renovar meu aprendizado.

Por fim, e não menos importante, aos professores e equipe da Escola da Magistratura do Paraná, pois foi um ambiente de formação muito relevante em minha vida acadêmica, novos amigos e grande oportunidade de trabalho.

RESUMO

O presente trabalho monográfico tem a intenção de destacar a importância da mediação e da conciliação, sua aplicação e efetividade, bem como suas distinções. Para tanto, foi elaborada pesquisa bibliográfica, sendo adotado o método dialético, com a contraposição e comparação de teses doutrinárias para alcançar os objetivos almejados. Tem por escopo investigar especialmente os institutos da mediação e da conciliação, a fim de melhor compreendê-los como meios alternativos de tratamento de conflitos disponíveis aos cidadãos brasileiros e os aspectos psicossociais que envolvem os conflitos. Revisando importantes obras sobre o tema pretende-se perceber de que maneira a mediação e a conciliação podem se afirmar como institutos de eficácia considerável perante as controvérsias que se lhe apresentam, bem como diferenciá-las efetivamente no resultado prático que cada uma propõe. Para tanto, buscou-se elucidar seus conceitos e contextualizá-las a partir da evolução histórica, bem como traçar uma breve comparação entre os referidos institutos e o processo judicial tradicional a partir do estudo sobre os princípios estruturantes do procedimento de mediação e conciliação. Por fim, buscou-se evidenciar o papel do mediador e do conciliador como figuras facilitadoras do diálogo, um estudo dos aspectos psicossociais que afetam a resolução dos conflitos, bem como apresentar a conciliação junto às Varas de Família, em razão da experiência profissional vivenciada nesta área.

Palavras-chave: Mediação e conciliação. Pacificação social. Aspectos psicossociais dos métodos alternativos. Mudança da cultura adversarial.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	7
2	MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO - MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	9
2.1	EVOLUÇÃO HISTÓRICA DOS INSTITUTOS.....	9
2.2	DIFERENCIAÇÃO PRÁTICA ENTRE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO.....	11
2.3	O CONFLITO.....	13
3	A CRISE DA JURISDIÇÃO E AS PRÁTICAS MEDIATIVAS.....	15
3.1	ONDAS DE ACESSO À JUSTIÇA.....	17
3.2	SISTEMA DE MÚLTIPLAS PORTAS - “ <i>MULTI DOORS COURT</i> ”.....	21
3.3	RESOLUÇÃO 125 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – POLÍTICA NACIONAL DE CONCILIAÇÃO, UM GRANDE PASSO EM BUSCA DE SOLUÇÕES JUSTAS E ADEQUADAS.	23
3.4	A CONCILIAÇÃO NO ANTEPROJETO DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL.....	24
4	MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO – CRIADAS PARA DESAFOGAR O JUDICIÁRIO E OTIMIZAR A SOLUÇÃO DOS CONFLITOS.....	26
5	CONCILIAÇÃO NAS VARAS DE FAMÍLIA E O PROJETO JUSTIÇA NO BAIRRO.....	28
6	ASPECTOS PSICOSSOCIAIS QUE ENVOLVEM OS CONFLITOS – FORMA DE ABORDAGEM NA MEDIAÇÃO E NA CONCILIAÇÃO.....	31
7	RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS PELA CAUSA NÃO PELA CONSEQUÊNCIA.....	33
8	EFETIVIDADE DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO EM BUSCA DA PACIFICAÇÃO SOCIAL	35
9	CONCLUSÃO.....	37
	REFERÊNCIAS	38

1 INTRODUÇÃO

O acesso à justiça não está restrito ao chamado “direito de petição”, através do Poder Judiciário, mas abrange várias formas de resolução de controvérsias, dentre as quais a mediação, a conciliação e a arbitragem, que são métodos alternativos e práticos para solução de conflitos, permitindo o alcance da pacificação social com a mínima interferência do Estado.

O presente trabalho não visa trazer argumentos para afastar o Estado-Juiz da prestação jurisdicional, mas demonstrar que a jurisdição se torna mais efetiva quando se ocupa das questões que realmente não podem ser transacionadas, ou de questões constitucionalmente instituídas como de direito indisponível, as quais devem ser analisadas pelo julgador, no âmbito do processo judicial.

Atualmente, muito se discute acerca da celeridade e eficiência da prestação jurisdicional, principalmente com o advento da chamada “Reforma do Judiciário”, inserto no ordenamento jurídico nacional pela Emenda Constitucional nº 45/2004.

A inserção dos métodos alternativos de resolução de conflitos à cultura brasileira vem se fazendo com vagar. Um dos desafios deste percurso é estabelecer uma adequada distinção em relação às formas de resolução e a conscientização da sociedade sobre os benefícios de uma transação.

Como a cultura mundial caminha em direção à ampliação dos métodos de acesso à Justiça, é interessante que se possa conhecer esta diferenciação com clareza. Para tanto, importante discorrer sobre o sistema multiportas de acesso à justiça, disponibilização de diferentes métodos, já que visa ampliar o número de vias de resolução de conflitos e, sobretudo, adequar o encaminhamento das questões àquela que for mais eficaz.

Esse é um dos benefícios dos sistemas alternativos de resolução de conflitos: adaptar a questão existente ao instrumento de resolução que ofereça maior eficácia. Outrossim, apesar da finalidade conciliatória em comum, Mediação e Conciliação guardam distinções em seus propósitos e em seu alcance social, sendo de suma importância destacá-las e diferenciá-las.

Enfim, a verdadeira pacificação demanda a busca da resolução do conflito de modo mais amigável, menos impositivo e o menos gravoso possível, com o propósito de aproximar as partes e desenvolver sentimentos de compreensão e harmonia que aprimorarão seu relacionamento. Caso contrário, os envolvidos

permanecem com uma sensação de que perderam ou venceram uma batalha. Então, a 'guerra' continua e a almejada pacificação social não é alcançada, uma vez que os litigantes ainda estarão predispostos a novos conflitos.

Assim, é de fundamental importância discorrer acerca da evolução e do desenvolvimento dos métodos alternativos de resolução de conflitos. Isso porque, a conciliação e a mediação, caracterizam-se por incentivar a realização de acordos entre as partes litigantes, permitindo a resolução do conflito e a realização da verdadeira pacificação social. Todavia, devem ser estruturadas de maneira que as partes cheguem a um consenso conjuntamente, sem se falar em vencedor ou perdedor.

2 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO - MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DOS INSTITUTOS

O litígio sempre fez parte da sociedade, tendo na arbitragem a forma de solução de conflitos para as sociedades com Estado, como as greco-romanas. Já, em outras sociedades mais antigas, a forma mais peculiar para a solução de conflitos era através da força, isto é, quem detinha maior força, tinha o direito, prevalecendo, assim a lei do mais forte, também conhecido como autodefesa ou autotutela.

A autocomposição foi a forma evoluída de resolver os conflitos, através do bom senso e da razão, mas apresentou-se ineficiente, pois carecia de um maior exercício de bom senso e razão, em substituição à força bruta, além da necessidade de sua constante permanência. Na autocomposição se destacam três modos diferenciados de solucionar conflitos. Em primeiro, a desistência, onde o autor da ação perde o interesse pelo bem. Segundo, a renúncia, onde o autor da ação cede o bem ao réu por qualquer motivo. E no terceiro, a transação, onde o autor da ação e o réu cedem um pouco cada um até chegarem a um acordo.¹

Nas civilizações gregas existiam pré-disposições para a utilização da arbitragem, assim como no processo civil romano, onde a solução dos conflitos se dava através da arbitragem facultativa, chamada de *in iudicio* que acontecia na presença do *iudex* ou *arbiter*, um juiz privado escolhido pelas partes, autor e réu, que se comprometiam em acatar a sua decisão.

No processo civil romano o Estado passou a ser o responsável pela solução dos conflitos e nomeação do *index* ou *arbiter*, tornando a arbitragem obrigatória e não mais facultativa. O magistrado é o representante estatal, o juiz oficial, cujo propósito é assegurar a paz jurídica e social. Nesse processo de jurisdição o conflito será resolvido por um terceiro chamado de juiz, que irá atuar como órgão estatal investido de jurisdição. Acreditava-se que a jurisdição era a única e mais perfeita forma de solução para os conflitos. No entanto, com passar do tempo, apresentou-

¹ DELGADO, José Augusto. **A Arbitragem no Brasil**: Evolução histórica e conceitual. Disponível em: <<http://www.arbitragem.com.br/Artigo>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

se ineficaz na resolução rápida de todas as questões relativas aos conflitos, abrindo-se, então espaço para o retorno da arbitragem no direito civil.

No ordenamento jurídico brasileiro a prática da arbitragem iniciou-se em 1867, mas somente em 1996 promulgou-se a lei 9.307/96 em nosso ordenamento, delegando poderes à área privada para solução dos conflitos relacionados a direitos patrimoniais disponíveis, favorecendo principalmente à área empresarial uma excelente alternativa para a resolução de seus conflitos sem se submeter à tutela estatal.²

Por sua vez, a história da mediação e da conciliação possui longa e variada trajetória em quase todas as culturas do mundo. Na cultura brasileira, na década de 80, toda sociedade e seu sistema jurídico já provia à população modos de solucionar seus conflitos, exercer seus direitos e deduzir suas pretensões, tendo em vista que, por lei, o sistema judicial deve estar ao alcance de todos em condições de igualdade.

O histórico da Conciliação no Brasil é marcado por idas e vindas. Prevista nas Ordenações Manuelinas (1514) e Filipinas (1603; Livro III, Título XX, § 1º), a Conciliação continuou presente no art. 161 da 1º Constituição Imperial, ao proclamar que “Sem se fazer constar que se tem intentado o meio da reconciliação não se começará processo algum”.³ Na segunda metade do século XIX, porém, a conciliação começou a ser banida, sendo esquecida pelo Código de Processo Civil de 1939. Só em 1974 com o Código de Processo Civil a Conciliação retornou.

Hoje no Brasil a conciliação está prevista nos Juizados Especiais - Lei 9099/95, Instituto da Arbitragem – Lei 9307/96, Juízes de Paz – Lei Complementar 59, de 18/01/2001 e no CPC atual, que dispõe que o Juiz deve tentar a conciliação a qualquer tempo.

Importante destacar que, no dia 23/08/06 foi lançado oficialmente pela Presidente do Supremo Tribunal Federal (STF) e do CNJ, ministra Ellen Gracie, o **Movimento pela Conciliação**, que é uma parceria do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) com órgãos do Judiciário, Ordem dos Advogados de Brasil (OAB) e Conselho

² BORGES, Elaine Cristina Vilela. **As vantagens da prática arbitral para soluções das controvérsias das micro e pequenas empresas**. São Paulo, 2003. www.mediars.com.br/artigos/mediação_arbitragem.asp. Acesso em: 15 fev. 2014.

³ Constituição Política do Império do Brasil, 25/03/1824. Disponível em www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm. Acesso em: 15 fev. 2014.

Nacional do Ministério Público (CNMP), além de magistrados, entidades, universidades, escolas de magistratura e outros setores da vida civil que buscam com tal movimento criar juízos informais de conciliação criados pelas comarcas e distritos em que uma pessoa da própria comunidade age como conciliador no intuito de resolver querelas que nunca chegariam aos fóruns e muitas vezes resolver processos que já estejam lá. A implantação de tal projeto independe de aprovação de lei e de investimentos financeiros, já que ele utiliza a estrutura administrativa do Judiciário⁴.

Enfim, em 29/11/2010 o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução 125, traçou uma política de tratamento dos conflitos, estimulou soluções adequadas, em múltiplas portas, pretendendo consolidar no Brasil, uma política permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos meios consensuais de solução de conflitos⁵.

2.2 DIFERENCIAÇÃO PRÁTICA ENTRE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

A Mediação e a Conciliação têm por objetivo auxiliar pessoas a construírem consenso sobre uma determinada desavença. A Conciliação tem nos acordos o seu objetivo maior e, por vezes, único. A Mediação não tem na construção de acordos a sua vocação maior e, de maneira alguma, seu único objetivo. A Mediação privilegia a desconstrução do conflito e a conseqüente restauração da convivência pacífica entre pessoas.

Tanto a conciliação quanto a mediação são processos que se inserem nos métodos consensuais na forma autocompositiva. Ao se falar em mediação, entretanto, já se remete à ideia de meio alternativo e de processo que ocorre extrajudicialmente, diferentemente da conciliação. Na mediação, há maior disponibilidade de tempo, seu processamento ocorre de maneira sigilosa (observando-se o princípio da confidencialidade) e, ademais, de regra, fora do ambiente do Poder Judiciário. Na conciliação, de regra, observa-se o princípio da publicidade; não há, portanto, confidencialidade. A conciliação se realiza no tempo em que a pauta judicial dos fóruns permite (de regra com limitação rigorosa de tempo). A conciliação incide sobre uma causa ajuizada no ambiente do Poder Judiciário.⁶

⁴ Disponível em: www.conciliar.cnj.gov.br. Acesso em: 15 de fevereiro de 2014.

⁵ BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 54.

⁶ BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 91.

Pois bem, por dedicar-se ao restauro da relação social e à desconstrução do conflito, a Mediação vem sendo considerada o método de eleição para desacordos entre pessoas cuja relação vai perdurar no tempo – seja por vínculos de parentesco, família, trabalho, vizinhança ou parceria.

A Mediação propõe uma mudança paradigmática no contexto da resolução de conflitos: sentar-se à mesa de negociações para trabalhar arduamente no atendimento da demanda de todos os envolvidos no desacordo. Na Conciliação as partes sentam-se à mesa em busca, exclusivamente, do atendimento de suas demandas pessoais. A Conciliação guarda ainda uma sintonia com o paradigma adversarial que rege toda lide, recebendo partes voltadas a encontrar uma solução que melhor as atenda, sem se importar com o nível de satisfação que o outro lado venha a ter. Algumas vezes, até, entendem como ganho a insatisfação que o resultado possa provocar na outra parte.

Por outro lado, as pessoas que participam da Mediação são convidadas, antes mesmo do início do processo, a trabalharem em busca de satisfação e benefício mútuos. Por se tratar de instrumento pautado na autonomia da vontade, a Mediação é antecedida por uma etapa universalmente chamada de Pré-Mediação, que esclarecerá sobre os procedimentos e os princípios éticos, assim como sobre as mudanças paradigmáticas propostas pelo instrumento.

Na Pré-Mediação, um mediador ouve os envolvidos sobre o motivo que os traz à Mediação, a fim de identificar se a escolha do instrumento é pertinente e eleger um mediador que guarde independência com as partes e com o tema. Nesta etapa, é feito o convite para um trabalho que visa atender interesses e necessidades de ambas as partes e para uma consequente postura de diálogo – não de debate, competição, mas de colaboração. Iniciam a Mediação somente as partes que se identifiquem com disponibilidade para essa mudança paradigmática.

Como ensina o ilustre professor Roberto Portugal Bacellar:

A conciliação tem por objetivo o alcance de um acordo, e com ele a extinção do processo (consubstanciado na lide), preferencialmente com resolução de mérito por meio da transação (concessões mútuas para prevenir ou evitar litígios). A mediação tem por finalidade desvendar os verdadeiros interesses, desejos, necessidades (lide sociológica) que se escondem por trás das posições (lide processual), o que, quando ocorre, faz com que naturalmente surja o acordo.⁷

⁷ BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.

Por fim, conclui o ilustre professor que “Embora existam distinções técnicas entre mediação e conciliação, o que remanesce como mais importante é a solução do conflito”.⁸

2.3 O CONFLITO

Atualmente a realidade brasileira demonstra que unidos pelo conflito, os litigantes esperam por um terceiro que o solucione. Esperam pelo Judiciário para que diga quem tem mais direitos, mais razão ou quem é o vencedor. Efetivamente o desenvolvimento cultural da nossa sociedade nos levou a uma quase inércia em resolver nossos próprios problemas. Litigar passou a ser associado ao pleno exercício de cidadania de um povo que se encontra acobertado e seguro pelo manto do Estado-juiz. Tal se pode verificar por meio do número de processos novos que ingressam no Judiciário todos os dias.

Em razão disso, nasceu a ideia (o mito) de que o juiz dá conta de todos os problemas, que o Poder Judiciário encontra-se de portas abertas para o litígio, de sorte que todos que demandarem encontrarão nele a resposta de seus anseios de justiça.

É bem verdade que, o conflito está presente no desafio diário de conviver em sociedade. Natural que, os desejos dos filhos em relação aos pais, dos empregados em relação aos empregadores, entre casais, entre grupos religiosos, de raças e de crenças entrem em choque. Até mesmo um solitário vive, por vezes, um conflito de consciência.

Os valores, ideias e ideologias distintas geram o enfrentamento entre dois seres ou grupos que manifestam, uns a respeito dos outros, uma intenção hostil. Portanto, a contraposição de ideias e a ação de reagir uns contra os outros define o conflito.

Assim, pode-se dizer que o conflito é inevitável e, ao mesmo tempo, salutar, especialmente se queremos chamar nossa sociedade de democrática. O importante é encontrar meios autônomos e eficazes de resolvê-los, encarando-os como um

⁸ BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 67.

fato, um evento salutar, positivo ou negativo conforme os valores inseridos no contexto social analisado. Uma sociedade sem conflitos é estática.⁹

O conflito, portanto, surge do convívio social, sendo inevitável na relação entre pessoas. A partir disso, inicialmente na história da humanidade, as pessoas tratavam o conflito com base na força, sendo que vencia o mais forte. Para regular a sociedade e evitar-se guerras e brigas, cria-se a figura do Estado dotado de jurisdição.

Nesse momento, outorga-se o poder de decidir a um terceiro imparcial e, do ponto de vista filológico, pode-se dizer que os verbos mediar e conciliar traduzem a intenção de estabelecer uma harmonia, um equilíbrio entre dois pontos ou seres. Vejamos: Mediar, do latim *mediare*, significa: “Ficar no meio de dois pontos, no espaço, ou de duas épocas, no tempo; Pertencer à média”¹⁰; por sua vez, Conciliar, do latim *conciliare*, significa: “Pôr(-se) de acordo, pôr(-se) em harmonia; congraçar(-se); Combinar(-se), harmonizar (-se); Aliar(-se), unir(-se); Atrair, captar, conseguir, granjear”¹¹. É essa ideia de equilíbrio e harmonia que se transporta para o ambiente das relações sociais, com efeitos jurídicos quando se fala em mediação e conciliação nos conflitos.

A mediação e a conciliação se constituem em duas das diversas formas alternativas de solução de controvérsias capazes de evitar a judicialização desses conflitos, sendo métodos não adversariais e formas de disseminar a cultura do diálogo e da pacificação social, por embutirem a filosofia de inexistência de vencidos ou vencedores.

⁹ MORAIS; José Luis Bolzan; SPENGLER, Fabiana M. **Mediação e Arbitragem**. Porto Alegre/RS: Livraria do Advogado, 2008. p. 47

¹⁰ MEDIAR. In: MICHAELIS. **Moderno Dicionário da Língua Portuguesa**. 2 ed. São Paulo: Melhoramentos, 2010.

¹¹ CONCILIAR. In: MICHAELIS. **Moderno Dicionário da Língua Portuguesa**. 2 ed. São Paulo: Melhoramentos, 2010.

3 A CRISE DA JURISDIÇÃO E AS PRÁTICAS MEDIATIVAS

A crise do Poder Judiciário não é assunto novo, mas sua existência é consenso. A questão, no entanto, é que diante da necessidade de traçar estratégias para superá-la, são muitas as vozes que se levantam propondo caminhos diversos. As controvérsias vão desde a identificação das causas da crise e dos seus maiores obstáculos, até a caracterização da crise em si. Ainda mais diversificadas são as soluções apontadas. Uns apresentam como sendo o maior problema a lentidão, outros, o acesso. Há os que tratam da questão como sendo um problema estrutural do Estado e apontam como solução a modernização das estruturas, reforma gerencial, produção de dados estatísticos, formação dos juízes, reformas processuais. Não há consenso nos discursos nem mesmo sobre o qual seja o papel do Judiciário na atual conjuntura social e política. As falas incluem a necessidade de democratização, de conscientização acerca da responsabilidade social do Judiciário, de sua influência na economia e no desenvolvimento do País, do papel político dos operadores do Direito e da habilidade gerencial necessária aos juízes.¹²

Efetivamente, com a promulgação da Constituição de 1988, pode-se dizer que o Poder Judiciário, viu-se desestruturado, despreparado para responder ao desafio do acesso à Justiça no âmbito de um país reconstitucionalizado, visto que inexistente um contrabalanceamento entre a oferta e a procura judicial, caracterizando-se um cenário de acumulação de processos e de crise pela morosidade e ineficácia do sistema.

Por óbvio, as profundas transformações econômicas e sociais que se deram ao longo do último século ocasionaram, em relação às estruturas, competências e normas estatais, um crescente distanciamento da realidade social. Estas intensas alterações deram-se em um ritmo acelerado, maior do que as condições de atualização da legislação e do sistema judicial e uma explosão de litigiosidade, incompatível com as estruturas existentes. Este descompasso foi se agravando, trazendo obstáculos e dificuldades crescentes à atuação dos órgãos jurisdicionais,

¹² SADEK, Maria Teresa. O Poder Judiciário e a Sociedade. Currículo Permanente, Módulo VI. In: **Administração da Justiça: Gestão e Planejamento**. Porto Alegre/RS: EMAGIS – Escola da Magistratura Federal do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, 2007. Disponível em: http://www.revistadoutrina.trf4.jus.br/artigos/edicao038/vera_ponciano.html. Acesso em: 18 fev. 2014.

até o ponto da sociedade e os operadores do sistema judiciário declararem, unanimemente, a existência de uma situação de "crise do Judiciário".

Nesse contexto, fala-se na "jurisdicionalização das relações sociais", ou seja, a sociedade está procurando no juiz um "mega" assistente social, porque outras instituições e, notadamente o Estado, estão desertando das relações sociais; o fenômeno novo do acesso à Justiça coloca o cidadão a defender os seus direitos civis e sociais procurando cada vez mais o Judiciário, que está sendo incumbido de ações que, em tese, não são originariamente suas, pela ausência de atitude das instituições competentes.

No dizer de Cappelletti¹³, o acesso à justiça pode ser encarado como o mais básico dos direitos humanos de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir e não apenas proclamar os direitos de todos. Entretanto, a fim de que seja cumprida esta função de garantidor atribuída ao Judiciário é preciso que os demais "poderes" também tenham um efetivo desempenho em suas funções Constitucionais, tornando concretas suas atribuições.

Segundo assevera Sálvio de Figueiredo Teixeira

A transformação do Judiciário brasileiro é tarefa complexa e difícil, especialmente porque, além de interesses que eventualmente serão contrariados, os vícios e anomalias vêm de séculos. Mas é viável e imperiosa. Se quisermos todos, poderemos realizá-la, com determinação e idealismo. A mesma determinação e o mesmo idealismo que de tempos em tempos têm mudado os horizontes do mundo em que vivemos.¹⁴

Pois bem, diante da inafastável evidência da incapacidade do sistema de responder às aspirações da sociedade, governantes e governados, operadores do direito e jurisdicionados, agentes públicos, acadêmicos, juristas, economistas, gestores, sociólogos mobilizam-se na busca de uma efetiva solução para a questão da Justiça.

É nesse contexto que ganha espaço e importância o estudo dos métodos alternativos de resolução de conflitos como ferramentas em busca da pacificação social.

¹³ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

¹⁴ TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo. Conferência pronunciada na Academia Mineira de Letras em 22.05.2003, com a participação do Instituto dos Advogados de Minas Gerais. Disponível em: www.iamg.org.br. Revista 2010 IAMG - Edição 14. Acesso em 18 de maio de 2014.

3.1 ONDAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Na maioria das vezes, a expressão “acesso à justiça” significa a possibilidade de acesso à esfera judicial, porém tal expressão é bem mais abrangente, abarcando também a ideia de que o acesso à justiça faz parte dos direitos humanos.

É nesse sentido que a Constituição de 1988, conhecida como a “Constituição Cidadã”, consagrou os chamados direitos e garantias fundamentais, sendo o acesso à justiça um princípio constitucional. O artigo 5º, em vários incisos, garante a intrínseca relação entre o acesso à justiça e os princípios fundamentais, particularmente com o princípio da dignidade da pessoa humana, cabendo ao Estado como detentor do monopólio da justiça permitir a todos o acesso à justiça, onde o Estado deve criar mecanismos aptos e céleres para que os cidadãos possam resolver suas demandas judiciais o mais rápido possível não ferindo dessa forma, o princípio constitucional citado. Podemos citar os seguintes incisos da CF/88¹⁵:

- a) Inciso XXXV: “A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.
- b) Inciso LXXIV: “O Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos.”
- c) Inciso 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.”

Assim, a Constituição Brasileira garante meios eficazes para a obtenção da resolução do conflito de todo e qualquer cidadão, contudo, apesar de todas essas garantias esculpidas na nossa Carta Magna, o que se percebe na prática são empecilhos que contribuem para dificultar, principalmente para aqueles que não têm recursos financeiros, o acesso à justiça. Diante desta realidade, muitos estudos passaram a se desenvolver, buscando soluções alternativas que garantissem o acesso justo e igualitário à justiça e que, efetivamente, resolvessem o conflito.

O processualista italiano Mauro Cappelletti, desenvolveu inúmeras obras, sempre na área de processos políticos, sendo seu principal trabalho o “Acesso à

¹⁵ Constituição Federal de 1988. São Paulo: Editora Manole. 4ª Edição. 2007.

justiça”¹⁶ com a co-autoria de Bryant Garth. Nesta obra Cappelletti dividiu as soluções do acesso à justiça em momentos, denominados “ondas”. Cada onda surgida em um tempo, mas que se relacionam entre si. De maneira cronológica temos:

a) **Primeira “onda”** – Assistência judiciária:

A assistência judiciária aos mais carentes foi uma das primeiras tendências voltadas ao acesso à justiça. A desigualdade que emergiu com o surgimento do capitalismo, acabou por excluir parte da sociedade, tanto do sistema econômico, social, como também do jurídico. Os altos custos de processos, taxas e honorários advocatícios fizeram com que as populações mais carentes renunciassem aos seus direitos, ou até mesmo devido ao baixo conhecimento acabavam deixando de exercê-los.

Houve então algumas reformas em prol da assistência aos mais carentes, com a finalidade de proporcionar uma representação igualitária aos pobres. Nos dizeres de Roberto Portugal Bacellar¹⁷ está primeira onda preocupa-se em dar advogado aos pobres e com a efetiva implementação de serviços de assistência judiciária gratuita ou em valores compatíveis com as condições das pessoas menos favorecidas.

Importante destacar que, na Constituição Federal de 1988, o acesso à justiça alçado como garantia fundamental, determina em seu artigo 5º, inciso LXXIV: “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recurso”.¹⁸

b) **Segunda “onda”** - A representação dos direitos difusos:

Após, a questão da assistência judiciária aos pobres entra em pauta também como uma forma de quebrar a barreira do acesso à justiça, a busca de soluções acerca da representação da tutela dos direitos difusos e coletivos.

Até o século XIX a regra era tutelar direitos individuais, beneficiando somente aquele que, comprovando interesse próprio, acionava o Poder Judiciário. Portanto, os direitos eram apenas individuais e a tutela se dava pelas regras básicas do processo civil clássico¹⁹.

¹⁶ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

¹⁷ BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.p.19.

¹⁸ Constituição Federal de 1988. São Paulo: Editora Manole. 4ª Edição. 2007.

¹⁹ VERRI, Marina Mezzavilla. **Legitimidade da defensoria pública na ação civil pública**: Limites. Franca: Ribeirão Gráfica e Editora, 2008.

O processo civil clássico de cunho individualista e patrimonial não estava preparado para tutelar interesses metaindividuais e não patrimonializados, tais como os interesses difusos e coletivos. A concepção tradicional do processo civil não deixava margem para a proteção dos interesses difusos e coletivos, pois o processo era visto como interesse das partes.

A partir do momento que começaram a surgir direitos que já não se enquadravam mais em público ou privado e que demandavam proteção por parte do Estado, este se viu obrigado a reformar as noções tradicionais do processo civil e o papel dos tribunais.

E isso resultou em aberturas para a evolução no sentido de ampliar a tutela jurisdicional de tais direitos. Os interesses difusos e coletivos estão previstos na Constituição Federal de 1988, no artigo 129, inciso III, diante da atuação do Ministério Público, e também em outros capítulos e artigos desta, bem como no artigo 81, inciso I do Código de Defesa do Consumidor.

c) **Terceira “onda”** - Enfoque mais amplo do Acesso à Justiça:

Dando continuidade à busca de novas alternativas para a resolução de conflitos, visualizou-se que os mecanismos anteriores eram insuficientes para o efetivo acesso à justiça, uma vez que o processo ordinário contencioso não era a solução mais eficaz, nem no plano de interesses das partes, nem nos interesses mais gerais da sociedade.²⁰

Estas ideias partiram das reformas precedentes que buscavam a proteção judicial aos hipossuficientes e aos interesses difusos e objetivam a mudança dos procedimentos judiciais, de forma ampla, pretendendo tornar efetivos os direitos buscados. A necessidade de se possibilitar o acesso à justiça e propiciar a solução de conflitos têm apontado para a procura por uma justiça conciliadora que pode ser mais eficaz para a solução dos contenciosos.

d) **Quarta “onda”** - O desenvolvimento do ensino jurídico no Brasil e os interesses metaindividuais (Kim Economides):

A quarta onda de acesso à justiça foi proposta por Kim Economides²¹. Esse autor faz uma leitura do papel exercido pelas faculdades de Direito e pelos organismos profissionais na definição de princípios e padrões postos aos futuros

²⁰ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

²¹ ECONOMIDES, Kim. **Lendo as ondas do movimento de acesso à justiça**: epistemologia versus metodologia? Cidadania, Justiça e Violência. Rio de Janeiro: FGV, 1999, p. 61-76.

juristas. Constrói a ideia do operador que deve ter imensa paixão e missão pelo Direito. Para o autor, além das três ondas propostas por Cappelletti e Garth, é imprescindível aplicação da quarta onda: formação jurídica acadêmica.

Segundo Kim Economides²², relativamente ao acesso à justiça, a análise deve partir dos operadores do direito e não apenas do cidadão. Deve ocorrer nova orientação no processo de formação dos juristas e, para isso, é preciso que os direitos humanos deixem de compor apenas um papel de introdução ao estudo do Direito e ganhem status de real importância. Diante disso, é possível afirmar que o jurista desempenha papel fundamental na efetivação dos direitos. A formação acadêmica deve ser palco de muitos debates. A formação dos acadêmicos de direito tem reflexos imediatos na vida da sociedade. A educação desempenha papel fundamental, pois todo processo de mudança, seja político, social ou econômico implica mudança no processo educativo.

Dentre as formações relevantes na sociedade atual, parece imprescindível o estudo dos interesses metaindividuais, ou seja, um direito coletivizado, seja em suas normas materiais, seja em sua defesa coletiva. Do contrário, os futuros profissionais do direito encontraram sérias dificuldades no trato pragmático desses interesses.

e) **Quinta “onda”** de acesso à justiça – posição doutrinária de Roberto Portugal Bacellar²³

O ilustre doutrinador ensina que, no Brasil da pós-modernidade, face ao grande número de processos litigiosos existentes e do surpreendente congestionamento dos tribunais, surge o que classifica de quinta onda voltada ao desenvolvimento de ações em dois aspectos:

- De saída da justiça (em relação aos conflitos judicializados);
- De oferta de métodos ou meios adequados à resolução dos conflitos, no que denomina acesso à justiça como acesso à resolução adequada do conflito.

Afirma que:

É importante, como componente dessa quinta onda, perceber a complexidade das relações entre as pessoas e ampliar o conhecimento de forma interdisciplinar agregando algumas técnicas, ferramentas,

²² ECONOMIDES, Kim. **Lendo as ondas do movimento de acesso à justiça**: epistemologia versus metodologia? Cidadania, Justiça e Violência. Rio de Janeiro: FGV, 1999, p. 61-76.

²³ BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012. p.19-ss.

mecanismos e instrumentos para enfrentar, tecnicamente (não intuitivamente), o problema social presente em qualquer conflito.²⁴

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução 70/2009, trabalhou o aspecto de saída da justiça em relação aos conflitos judicializados, estabelecendo diretrizes ao Poder Judiciário, visando reduzir o índice de congestionamento de demandas, por meio de maior produtividade quantitativa dos Tribunais.

O segundo aspecto da denominada quinta onda, busca propiciar a oferta de métodos e meios adequados à resolução de conflitos. Como tema central do presente trabalho, a mediação e a conciliação são apresentadas como meios alternativos à resolução dos conflitos, colocadas à disposição da sociedade, principalmente, dentro do seu aspecto psicossocial.

Como salienta o citado professor:

Um método não é melhor ou pior do que o outro, mas diferente, e deverá ter indicação técnica mais adequada para o caso em análise. (...) A oferta de meios adequados à resolução de conflitos (processual e pré-processual, dentro e fora do Estado), bem como sua estruturação no Brasil, é objeto da Resolução 125 do CNJ – que dispôs sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses.²⁵

Por fim, afirma que:

A quinta onda de saída da justiça tem como desafio inicial o de eliminar o estoque de casos antigos e como desafio permanente o de ampliar e manter um leque de opções colocadas à disposição do cidadão para solucionar seus conflitos na forma alternativa adequada (sistema de múltiplas portas - ou multiportas).²⁶

3.2 SISTEMA DE MÚLTIPLAS PORTAS - “*MULTI DOORS COURT*”

A ideia do fórum de múltiplas portas não é nova. Em 1848, Nova York já oferecia o julgamento por um árbitro com direito a apelação para um juiz e em 1952

²⁴ BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012. p.19.

²⁵ BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012. p.20.

²⁶ BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012. p.21.

as cortes da Pensilvânia receberam o poder de estabelecer programas de arbitragem compulsória²⁷.

No entanto, apenas em 1976 ocorreu a sua sistematização e maior divulgação com o trabalho de Frank Sanders, “*Varieties of Dispute Processing*”, no qual foram desenhadas as principais linhas do fórum de múltiplas portas, como proposta para melhorar a resposta do Poder Judiciário para os casos que lhe são apresentados.²⁸

O sistema de múltiplas portas²⁹ (multi doors court), da experiência norte americana, é um mecanismo no qual os conflitos que chegam ao Judiciário são encaminhados para o método de disputa mais indicado para solucionar a lide. A característica chave do fórum de múltiplas portas é sua fase inicial, no qual cada disputa é analisada de acordo com diversos critérios e encaminhada para o procedimento mais adequado. A partir daí o caso será tratado conforme o processo indicado. Assim, por exemplo, um caso que envolva mais aspectos emocionais poderá ser encaminhado para uma conciliação ou, então, um processo que diga respeito a uma controvérsia extremamente técnica, poderá ser dirigido para um árbitro especializado na área em debate.

Pois bem, desde o ano de 1976 vários métodos alternativos de resolução de conflitos vêm sendo implementados (*mediation, mini-trials, med-arb, third party evaluation, etc*) para sua utilização no sistema de múltiplas portas. Ocorre que a criação de novos meios não se concluiu, pois as multiportas não se encerram em uma quantidade limitada de opções, e novos mecanismos têm se destacado ano a ano.

No Brasil, como explica o ilustre doutrinador Roberto Portugal Bacellar (ob. cit. *Mediação e Arbitragem*, p. 61/62), “...algumas experiências promissoras de Juizados Especiais, de universidades, de Defensorias Públicas e de instituições privadas acabaram se perdendo no curso do tempo e não foram conhecidas ou

²⁷ PLAPINGER, Elizabeth; SHAW, Margaret. **Court ADR: Elements of Program Design**. CPR Institute for Dispute Resolution, 1992. Disponível em www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol2/terceira-parte-artigo-dos-pesquisadores/forum-de-multiplas-portas-uma-proposta-de-aprimoramento-processual. Acesso em 22 abril de 2014.

²⁸ STIPANOWICH, Thomas J. The Multi-Door Contract and Other Possibilities. **Ohio State Journal on Dispute Resolution**, n. 13, p. 308, 1998.

²⁹ BARBOSA, Ivan Machado. **Fórum de múltiplas portas: uma proposta de aprimoramento processual**. Disponível em: <<http://www.arcos.org.br>>. Acesso em: 22 abr. 2014.

assimiladas. Hoje se retomam projetos e programas destinados a tornar realidade a oferta de múltiplas portas de resolução de conflitos aos cidadãos brasileiros”.

3.3 RESOLUÇÃO 125 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – POLÍTICA NACIONAL DE CONCILIAÇÃO, UM GRANDE PASSO EM BUSCA DE SOLUÇÕES JUSTAS E ADEQUADAS.

Em 29 de novembro de 2010, o Conselho Nacional de Justiça - CNJ editou a Resolução nº 125, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Aspectos de suma importância foram considerados, destacando o direito de acesso à Justiça, previsto no artigo 5º, XXXV da Constituição Federal, “implicando em acesso à ordem jurídica justa”. Asseverou-se que é dever do Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação.

A resolução tem como meta estimular e viabilizar a solução dos conflitos de maneira consensual, sempre em busca da pacificação social. Nas palavras do Ministro Cezar Peluso (2010)³⁰ então Presidente do CNJ, uma sociedade que se pacifica é uma sociedade que resolve boa parte de seus litígios diante de decisões dos próprios interessados, o que dá tranquilidade social e evita outros litígios que às vezes são decorrentes de acordos feitos em juízos e depois não cumpridos.³¹

A Resolução 125 do CNJ, tem por objetivo principal a consolidação de uma política permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios. A ideia de permanência oferece uma maior segurança e perspectiva a longo prazo, para que os Tribunais possam desenvolver ações firmes e rever metas, quando necessário.

³⁰ Discurso do Ministro Cezar Peluso durante posse no cargo de Presidente do Conselho Nacional de Justiça – Gestão 2010/2012. Disponível em: www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/resolucoespresidencia/96-noticias/8961-novo-presidente-do-cnj-ministro-cezar-peluso-destaca-funcao-estrategica-do-conselho

Segundo André Gomma de Azevedo³², a abordagem do conflito consagrada na Resolução, se conduzida com técnica apropriada, tende a ser um importante meio de conhecimento, amadurecimento e aproximação de seres humanos. Além disso, quando adequadamente impulsionada pelo Judiciário, vai estimular relevante alteração no seu papel e nos níveis de satisfação da população, pois, segundo o autor, já constatado que o ordenamento jurídico processual se organiza em processos destrutivos, lastreados no direito positivo.

Desse modo, a Resolução tem como objetivo expresso dar efetividade ao direito constitucional de acesso à justiça com o fito de alcançar a ordem jurídica justa, portanto, uma perspectiva formal e material do princípio. Com tal propósito, atribui ao Judiciário a política pública permanente de tratamento adequado dos conflitos de interesses, organizando nacionalmente mecanismos de solução alternativa de controvérsia no modelo consensual de modo a ser este incentivado e aperfeiçoado.

Com a regulamentação, o CNJ reconheceu que a mediação é instrumento efetivo de pacificação social e de solução e prevenção de litígios, cuja implantação tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos e a quantidade de recursos e processos em execução.

A Resolução foi objeto de atualização em 31 de janeiro de 2013. Assim, na vigente configuração, a política judiciária objetiva expressamente assegurar a todos o direito à solução das controvérsias por meios adequados à respectiva natureza e peculiaridade, devendo os órgãos judiciais, no prazo de 12 (doze) meses, ofertar instrumentos de composição, em especial os chamados meios consensuais como a mediação e a conciliação, bem como atendimento e orientação ao cidadão.

3.4 A CONCILIAÇÃO NO ANTEPROJETO DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL

Através de uma análise dos artigos do anteprojeto, constata-se que a intenção da comissão responsável por sua redação foi a de incentivar a utilização de métodos alternativos de solução de conflitos, principalmente, a conciliação e a mediação no decorrer do processo.

³² AZEVEDO, André Gomma de. Manual da Mediação Judicial. Brasília: Ministério da Justiça, 2009. Novos desafios de acesso à justiça: novas perspectivas de resolução de disputas. In: SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da (Org.). **Mediação de Conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013. p. 3-22.

A comissão estabeleceu no artigo 107, inciso IV, o dever do juiz de tentar prioritariamente, e a qualquer tempo, compor amigavelmente as partes, preferencialmente, com auxílio de conciliadores e mediadores. Assim, esse inciso tem sua redação mais ampla do que o artigo 125, inciso IV, em vigor, que menciona a conciliação, permitindo que a qualquer tempo possa o magistrado tentar conciliar as partes.

O artigo 135 do anteprojeto preconiza que a realização da conciliação ou da mediação deve ser estimulada no curso do processo, não só pelos magistrados, mas por todos os operadores do direito.

A fim de valorizar as atividades dos conciliadores e mediadores, que hoje são voluntários, deu-lhes a condição de auxiliares da justiça, incluindo-os no capítulo III, artigo 119, os quais terão os mesmos motivos de impedimento e suspeição dos magistrados, inclusive regulou o trabalho deles perante o tribunal.

O anteprojeto, no artigo 137, § 1º, estabeleceu a obrigatoriedade dos tribunais manterem um registro atualizado de conciliadores e mediadores, que deverão estar inscritos e capacitados, por meio de cursos realizados por entidade credenciada pelo tribunal. O artigo 142 ainda dispõe sobre a remuneração do trabalho do conciliador.

Consta ainda, no anteprojeto o artigo 333 que estabelece a obrigatoriedade do juiz em designar audiência de conciliação no início do processo, ao verificar que a petição inicial preenche os requisitos essenciais. O acesso à justiça inclui o acesso aos meios alternativos de solução de conflitos, havendo uma relação de complementariedade entre esses meios alternativos e a solução adjudicada por meio de sentença.

Portanto, há uma preocupação legítima em dar efetividade ao princípio da celeridade processual através da conciliação, ou seja, deve-se priorizar a conciliação tanto na esfera judicial quanto na esfera extrajudicial, para que o processo cumpra sua função.

4 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO – CRIADAS PARA DESAFOGAR O JUDICIÁRIO E OTIMIZAR A SOLUÇÃO DOS CONFLITOS

É notória a nova postura adotada pelos juízes e pelo Poder Judiciário após o advento da Constituição Federal de 1988. Aludida postura decorre da atribuição constitucional de proteger e efetivar direitos fundamentais, individuais e coletivos, ali assegurados. Com a expansão da Jurisdição Constitucional, difundiu-se na sociedade, de modo geral, a informação e conscientização sobre direitos, de modo que os indivíduos passaram a exigí-los em juízo. Ampliou-se o acesso à Justiça. Como via de mão dupla, ampliou-se também a litigiosidade. Abriram-se as “portas” dos tribunais, no entanto, o saldo desta abertura deixou aspectos negativos como já abordado anteriormente.

A economia globalizada e a evolução da sociedade provocaram relevantes transformações no mundo jurídico. A ideia de acesso à justiça atrelada tão somente ao mero acesso ao Poder Judiciário, não mais representa uma ideia satisfatória. Partindo da premissa de que não basta apenas o direito a um provimento jurisdicional, faz-se extremamente necessário que esta tutela prestada comporte um resultado útil, efetivo e capaz de atender as expectativas da sociedade, atendendo à realidade dos fatos.

O modelo tradicional de resolução de conflitos, por si só, não mais atende às exigências de um Estado Democrático de Direito e a tão almejada cultura da pacificação social.

A demora na entrega do bem da vida pretendido constitui um dos maiores óbices à concretização do acesso à justiça, tornando-se imprescindível uma mudança na postura dos legisladores e dos operadores do direito, ampliando as formas de solucionar os conflitos, principalmente, por meio da implementação efetiva de meios alternativos, como a mediação e a conciliação.

Diante desse quadro pouco animador, de crise da Jurisdição, os meios alternativos de resolução de conflitos, mediação e conciliação como tema do presente trabalho, se apresentam como alternativa democrática, apta a proporcionar efetivo acesso à justiça, e eficazes na solução dos conflitos.

De acordo com o ilustre doutrinador Roberto Portugal Bacellar:

Há uma expressão popular de utilidade para enriquecer a discussão de relativa congruência com a atual situação: está mais do que na hora de juntar a fome com a vontade de comer. Explicamos. Se há uma grande procura e o sistema judiciário não consegue ofertar diretamente soluções, cabe a ela dar redirecionamento adequado a essas situações com encaminhamentos que se distinguem:

- a) situações de causas que já ingressaram no sistema judiciário, para as quais estão sendo instalados Centros Judiciários de Solução de Conflitos integrantes da própria estrutura do Poder Judiciário (redirecionamento interno); há ainda a possibilidade de consultar as partes (nossa posição), suspender o processo e fazer o encaminhamento a instituição específica com notória qualificação técnica para a solução de determinadas demandas (redirecionamento externo);
- b) situações de causas ainda não judicializadas, mas prestes a ingressarem em juízo, para as quais devem ser viabilizadas ações preventivas (pré-processuais) que podem ser desenvolvidas nos próprios Centros Judiciários ou em instituições privadas;
- c) situações destinadas a orientar o cidadão sobre as várias possibilidades de resolver seus conflitos de forma direta (por negociação), pelos meios extrajudiciais da mediação e da arbitragem, independente de ingressar com ação perante o Poder Judiciário (disseminação da cultura de pacificação nos Centros Judiciários, nas Defensorias Públicas, Universidades).³³

Dentro deste contexto, ou seja, buscar o descongestionamento do judiciário, o Conselho Nacional de Justiça coordenou, em fevereiro do corrente ano, o XII Curso Presencial de Formação de Instrutores em Mediação e Conciliação, com o objetivo maior de multiplicar o número de mediadores e reduzir o estoque de 92,2 milhões de processos em andamento no Judiciário. Nesta oportunidade, 35 servidores de Tribunais de Justiça ou pessoas que já fizeram mediações ou cursos na área tiveram treinamento do CNJ para capacitação em técnicas de solução alternativa de disputas em suas regiões. Pessoas de mais de oito estados participaram dessa capacitação. Os treinamentos já foram oferecidos a mais de 200 instrutores em todo o país, segundo estatística do CNJ.

O conselheiro Emmanoel Campelo, coordenador do Comitê Gestor do Movimento Permanente pela Conciliação do CNJ, afirmou naquela oportunidade que: “Formar multiplicadores é uma peça fundamental para promover a política pública do CNJ de difundir a cultura da mediação e da conciliação como forma de resolver conflitos”, acrescentando que o jurisdicionado não está satisfeito com processos que demoram dez anos para chegar ao fim no Judiciário. “Quero

³³ BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.p.48-49.

encorajá-los a serem multiplicadores e mudar um cenário atual de um processo para cada dois habitantes”, completou.³⁴

De acordo com o juiz André Gomma, a meta é formar 20 mil mediadores qualificados. “Queremos estimular os novos instrutores a também pensar em cursos e identificar potenciais mediadores na sala de aula”, disse Gomma, integrante do Comitê Gestor do Movimento Permanente pela Conciliação do CNJ.³⁵

5 CONCILIAÇÃO NAS VARAS DE FAMÍLIA E O PROJETO JUSTIÇA NO BAIRRO

Durante o desenvolvimento do presente trabalho, constatou-se a existência de inúmeros projetos, perante nossos tribunais, voltados ao desenvolvimento e efetivação dos meios alternativos de resolução de conflitos, na busca do acesso à justiça e a celeridade processual, entre outros benefícios. Contudo, seria inoportuno e exaustivo discorrer sobre todos eles, assim, o presente tópico foi escolhido, em razão da experiência profissional cotidiana junto às Varas de Família desta Capital, bem como pelo elevadíssimo número de demandas e a carga emocional que envolve tais conflitos. Neste contexto, analisando especificamente, o desenvolvimento dos trabalhos de conciliação realizados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), na área das Varas de Família, o Projeto Justiça no Bairro, não pode deixar de ser homenageado.

O Núcleo de Conciliação das Varas de Família do TJPR, criado pelo Decreto Judiciário 39/2003-DM, foi instituído como uma forma de diminuir as distâncias cultural, econômica e social da população para a obtenção de uma resposta jurisdicional célere, desdobrando-se em três projetos que atendem de forma satisfatória os preceitos constitucionais. O Núcleo de Conciliação surgiu com o propósito de incentivar a liturgia da conciliação, permitindo a solução mais concreta e eficaz a exterminar o conflito, diminuindo a grande demanda dos processos em trâmite.

³⁴ Palestra proferida pelo conselheiro Emmanoel Campelo, coordenador do Comitê Gestor do Movimento Permanente pela Conciliação do CNJ, durante o XII Curso Presencial de Formação de Instrutores em Mediação e Conciliação. Fevereiro/2014.

³⁵ CONSULTOR JURIDICO. **CNJ capacita 35 instrutores em mediação e conciliação**. 2014. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2014-fev-26/cnj-capacita-35-novos-instrutores-mediacao-conciliacao>>. Acesso em: 24 abr. 2014.

O Projeto Justiça no Bairro teve início em 29 de março de 2003 em um dos bairros mais populoso e carente - a Rua da Cidadania do Bairro Novo, local no qual esta concentrada uma gama enorme de serviços sociais a disposição da população, estendendo-se também ao interior do Estado, dada a característica itinerante.

Desde então, desenvolve atendimento jurídico com atividade jurisdicional descentralizada junto à população de baixa renda, ou seja, a família vulnerável economicamente a garantir-lhes o efetivo exercício da cidadania. Para isto, envolve o poder público como um todo, entidades privadas, profissionais voluntários, estudantes e outros parceiros, que irmanados no sentimento de solidariedade e responsabilidade, devolvem a dignidade à pessoa humana ao despertar a esperança, participando da construção da felicidade³⁶.

A análise de dados em uma vara de família não é algo simples. A tensão da disputa, o afã de ganhar a causa e os sentimentos de injustiça encontram, nessa área, campo fértil. Em geral, muitos aspectos psicológicos envolvem os conflitos familiares, sentimentos, muitas vezes, que trazem sequelas irreparáveis diante da gravidade dos fatos. Portanto, a conciliação realizada dentro das Varas de Família, deve considerar e explorar todos esses aspectos, a fim de se chegar a um resultado que verdadeiramente resolva o conflito, na sua essência.

Nas varas de família a presença do tempo é marcada de forma objetiva, seja na ansiedade de uma das partes em regulamentar as visitas, em encontrar o filho que não vê há meses ou anos, seja na expectativa de um divórcio litigioso. A passagem do tempo, muitas vezes, é caracterizada pelo aumento de volume dos autos. Aqui é que ganha força a conciliação bem direcionada.

O objetivo da conciliação e da mediação na área de família consiste em práticas que favorecem e incentivam um ambiente pacificador para as pessoas envolvidas no litígio, contribuindo para melhor enfrentamento da lide, de uma forma mais célere na resolução dos conflitos que chegam ao judiciário.

As intervenções multidisciplinares, no caso de processos que são encaminhados para a mediação e a conciliação, são de grande valor para a evolução do Direito de Família, na solução dos mesmos. Assim profissionais da psicologia, pessoal administrativo, desembargador, juízes togados, assistentes

³⁶ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ. **Núcleo de Conciliação das Varas de Família**. Disponível em: <<http://portal.tjpr.jus.br/web/conciliacao/33>>. Acesso em: 25 abr. 2014.

sociais e conciliadores que fazem parte dessa equipe, dão sua contribuição dia a dia para a solução dos conflitos.

Por óbvio, a composição amigável favorece uma nova organização familiar, tirando as pessoas dos anseios e angústias que as relações de conflito provocam em suas vidas. A conciliação trabalha para as partes, “[...] permitindo aos ex-parceiros a continuidade de seus compromissos em relação aos filhos, assim como promovendo a responsabilização destes quanto aos seus atos, levando-os da posição conflitiva, destrutiva ou omissa, à tomada de decisões válidas e a participação construtiva na vida da prole em comum”.³⁷

³⁷ ANDRADE, Cleide Rocha de. A mediação de conflitos familiares: uma nova prática que pede escuta. In: **Plural Revista de Psicologia**, Belo Horizonte, n.27, p. 13-23, jan/jun. 2008, p. 13-23. Disponível em: <<http://www.faculdaadesignorelli.edu.br/>>. Acesso em: 26 mai. 2014.

6 ASPECTOS PSICOSSOCIAIS QUE ENVOLVEM OS CONFLITOS – FORMA DE ABORDAGEM NA MEDIAÇÃO E NA CONCILIAÇÃO

Quase todo processo judicial envolve aspectos psicológicos. Na teoria dos conflitos, distinguem-se duas lides dentro de cada processo: a lide processual (que é o que o juiz vai julgar - os pedidos propriamente ditos) e a lide sociológica. Esta envolve os aspectos psicológicos, os interesses subjacentes das partes e é o que torna os conflitos ainda mais complexos.

Ocorre que o juiz, ao prolatar uma sentença, tenta resolver a lide processual, mas na quase totalidade dos casos não resolve a lide sociológica. Em outras palavras, os pedidos são julgados mas as partes não resolvem as suas mágoas, suas dúvidas, suas pendências emocionais, ou seja, seus reais interesses.

Normalmente, os operadores do Direito, responsáveis pelos métodos tradicionais e adversariais de resolução de conflitos não desenvolvem, ao longo do seu processo de formação profissional, competências para lidar com aspectos psicológicos. De um modo geral valoriza-se a necessidade de subsumir o fato à norma. Isso significa que, quando uma pessoa, diante de um conflito com outra, recorre a um advogado, esse profissional requer em juízo, conforme a lei, que um terceiro estranho à relação declare “de quem é o direito”. A outra pessoa, contra a qual a ação foi ajuizada é chamada a responder, também por meio de um advogado.

Em suma, uma vez proposta a ação, o que aflora é uma luta pela razão³⁸, quando o substrato do conflito é em geral emocional. Essa luta pela razão, faz com que desse momento em diante fique estabelecido entre os advogados um duelo forense, eivado pela competição e vaidade profissional, da qual decorre um jogo de sobreposição de razões que impede a compreensão das dimensões sociais, afetivas, morais e suas respectivas repercussões na família. Os legítimos envolvidos no conflito, ou seja, autor e réu, tendem a ser colocados em segundo plano, com

³⁸ BISOL, Jairo. Mediação e modernidade: Sítios para uma reflexão crítica. In: WARAT, Luis Alberto (Org.). **Em nome do acordo: A mediação no direito**. Buenos Aires: Almed, 1999.p.109-118.

seus medos, angústias e aflições, sentimentos que são potencializados ante o temor do processo judicial.³⁹

Pois bem, visto que os aspectos psicológicos motivam a formação dos conflitos, devem ser eles considerados e explorados para se chegar à conciliação. A proposta de se usar métodos alternativos de solução de conflitos, deve ter como principal objetivo humanizar o conflito, ou seja, dar oportunidade às partes para debaterem seus interesses mais profundos e, por meio do auxílio de um terceiro, encontrarem elas próprias uma solução para o seu caso.

Quando se permite às partes externarem suas emoções e exporem seus reais interesses, ou seja, explorarem os aspectos psicológicos do conflito, pode-se chegar a soluções muito mais criativas e satisfatórias do que as alcançadas por uma sentença. Por óbvio que, a visualização e o debate dos aspectos psicológicos amplia o leque de opções na resolução dos conflitos.

O presente trabalho está focado na mediação e na conciliação como métodos alternativos de resolução de conflitos. Assim, dentro de uma análise psicossocial, afirma-se que a Conciliação busca a satisfação individual, enquanto que a Mediação procura atingir a satisfação mútua dos envolvidos no conflito.

A busca da satisfação própria pretendida pela Conciliação incentiva uma postura que analisa, objetiva e subjetivamente, custos e benefícios do acordado sobre si mesmo. É nessa avaliação, primordialmente, que se baseia o grau de satisfação obtido com os resultados do processo de Conciliação. Os mediadores devem auxiliar as partes a avaliar de modo objetivo e subjetivo a relação custo-benefício sobre si mesmas e, em especial, sobre terceiros indiretamente envolvidos.

Existem condutas que são esperadas e desejadas na prática de um conciliador e que, para um mediador, é notoriamente vetado eticamente. Espera-se que o conciliador ofereça sugestões e propostas de acordo, assim como parâmetros legais do que está sendo negociado. O acordo construído na Conciliação tem, portanto, a coautoria do conciliador e das partes.

Por outro lado, a Mediação é desenvolvida de modo a devolver às partes o protagonismo sobre suas vidas no que concerne à solução de suas contendas. Distancia-se do modelo paternalista que fomenta a ideia de que um terceiro, com

³⁹ MÜLLER, Fernanda Graudenz. Competências Profissionais do mediador de conflitos familiares. 171 páginas. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

maior conhecimento ou poder, encarregar-se-á de solucionar desavenças entre aqueles que não conseguirem fazê-lo por conta própria, procurando restaurar a capacidade de autoria das partes em conflito.⁴⁰

O propósito de auxiliar os sujeitos a exercerem a própria autoria na resolução do conflito, deve ser a base de sustentação do processo de Mediação. Esse propósito está regido pelo princípio da autonomia da vontade e pune eticamente os mediadores que o descumpram. Eles devem ser treinados na arte de perguntar com o objetivo de gerar informações para as partes, uma vez que serão elas as autoras das soluções. Essa é uma característica que legitima o termo negociação assistida, frequentemente usado para se referir à Mediação. O mediador atua como um facilitador do diálogo entre pessoas a fim de que a negociação direta entre elas possa ser restabelecida. Os mediadores devem ser verdadeiros especialistas em comunicação humana e em negociação, devem estar habilitados para facilitar diálogos em situações de conflito.

7 RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS PELA CAUSA NÃO PELA CONSEQUÊNCIA

A sociedade brasileira esta sendo desafiada a uma mudança cultural e social, no que diz respeito à solução de seus conflitos. Faz-se necessário repensar a postura adversarial, até então muito enraizada na formação acadêmica do bacharel em direito. Tal se impõe, não só pelas dificuldades que a tramitação do processo formal apresenta, mas pela imposição das mudanças que se vem operando na sociedade.

Todas as formas de resolução de conflitos procuram dar uma resposta à desavença entre as partes ou interesses em jogo. Não obstante isso, conforme a maneira dessa resolução ser feita, a decisão procedente pode não atender à pretensão ou ao interesse dos envolvidos, como também pode até incentivar maior animosidade. Por tal razão, durante o desenvolvimento do tema, foi de suma importância a abordagem do conceito de conflito, a fim de entender exatamente o que induz a litigiosidade.

⁴⁰ ALMEIDA, Tania. Mediação e conciliação: dois paradigmas distintos, duas práticas diversas. In: CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de (Coord.). **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

Pois bem, houve uma elevação de demandas que não foi devidamente acompanhada pelas estruturas de provimento judicial. Como já exposto, o Estado não está alheio tampouco inerte. Têm sido repensado o processo e o procedimento e na tentativa de administrar o panorama caótico, e, obter alguma celeridade, inúmeras medidas estão sendo adotadas. Contudo, dentro desta vertente, aspectos positivos se apresentam, mas outros temerários, como por exemplo: a massificação das decisões para obstinadamente provocar extinção rápida dos processos, conclamando a tão sonhada justiça célere.

Sobre este aspecto, Miguel Reale Junior assim se posiciona:

Nada pior do que a injustiça célere. Aí reside a verdadeira denegação da justiça. E é isto que pretende a Reforma, ao alçar, sem critério de realidade, a celeridade como valor primeiro da prestação jurisdicional. Se hoje poder-se-ia afirmar que a justiça tarda, mas não falha, doravante parafraseia-se: a justiça será breve, mas falha.⁴¹

Diante do que acima se expôs, verifica-se a existência de um paradoxo quanto ao tempo do processo: se demasiadamente lento, perde-se no espaço o objeto da lide servindo apenas para acirrar os ânimos, e, se forçadamente célere atende apenas numericamente em detrimento do resultado efetivo que se almeja.

Desta forma, ao invés de se promover unicamente medidas que atacam o excesso de demandas, que acabam judicializadas, deve-se buscar a adoção de mecanismos que propiciem trabalhar o real motivo do conflito, removendo de forma perene a insatisfação, ou seja, exterminar o conflito pela causa e não apenas pela consequência.

Importante destacar o ensinamento do já citado juiz Roberto Portugal:

As técnicas de um modelo consensual, como as da mediação, possibilitam a investigação dos verdadeiros interesses e conduzem à identificação diferenciada: uma coisa é o 'conflito processado'; outra, o 'conflito real'. (...) No Poder Judiciário, no Ministério Público e também em escritórios de advocacia, de modo geral, não se examinam os interesses, e a questão fica adstrita às posições. Há um bom número de conciliações parciais que extinguem processos judiciais (lides processuais) – matam processos, mas não solucionam o conflito (grifo nosso). Mais do que conduzir à extinção de processos judiciais, é significativo que se tenha percepção de que certos casos recomendam aprofundar o conhecimento da causa além daquilo que é apresentado.⁴²

⁴¹ REALE JUNIOR, Miguel. Valores fundamentais da Reforma do Judiciário. Revista do Advogado n. 75, abr. 2004. p. 80. apud MANCUSO, Rodolfo de Camargo.

⁴² BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.p.89.

8 EFETIVIDADE DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO EM BUSCA DA PACIFICAÇÃO SOCIAL

A Mediação deve ser conduzida de forma confidencial, onde as próprias partes decidirão pacificamente a melhor solução, oriunda da vontade das partes de forma colaborativa e não conflitiva.

A grande vantagem do método é a preservação das relações, pois normalmente as partes possuem interesses na continuidade do relacionamento, por se traduzir em benefícios mútuos que momentaneamente foi abalado por questões diversas, além da enorme rapidez e agilidade na conclusão do processo, que tem com custo reduzido em comparação à forma judicial.

Tendo em vista que o acordo firmado advém da vontade das partes, e não pela decisão impositiva de um terceiro, ele se traduz de forma mais justa, sem prejuízos para um lado, não prevalecendo a máxima de que para um ganhar outro tem de perder.

Segundo Rafael Mendonça dentre os principais benefícios deste recurso, destaca-se a rapidez e efetividade de seus resultados, a redução do desgaste emocional e do custo financeiro, a garantia de privacidade e de sigilo, a facilitação da comunicação e promoção de ambientes cooperativos, a transformação das relações e a melhoria dos relacionamentos.⁴³

Por outro vértice, analisando o instituto da conciliação, tem-se que seu objetivo maior é a composição entre as partes, independentemente da qualidade das soluções ou da interferência na interpretação das questões. No Brasil, a conciliação pode ser extrajudicial ou judicial. A conciliação extrajudicial depende exclusivamente da vontade das partes e pode ser feita a qualquer momento. Já a conciliação judicial pode ser facultativa ou obrigatória. Na facultativa, as partes tomam a iniciativa, já na obrigatória, a iniciativa é dever do juiz. A partir da reforma do Código de Processo Civil, em 1994, a conciliação judicial foi revigorada, pois, em vários dispositivos, a tentativa de conciliação foi privilegiada, permitindo ao juiz, a qualquer momento, tentar conciliar.

Nos dizeres de Roberto Portugal Bacellar:

⁴³ MENDONÇA, Rafael. **(Trans)modernidade e mediação de conflitos**. Joinville: Letradágua, 2008.

O foco e a finalidade da conciliação é o alcance de um acordo que possa ensejar a extinção do processo, e para isso foca-se no objeto da controvérsia materializado na lide processual. Na nossa posição a verdadeira justiça só se encontra no consenso. O conciliador, como auxiliar da justiça, se capacitado a tanto, multiplica produtivamente a capacidade dos juízes e colabora com a pacificação.⁴⁴

No entendimento de Carlos Alberto Dias Sobral Pinto⁴⁵, prevalece o bom senso de que conciliar sempre que possível e julgar quando necessário apresentam resultados positivos e animadores em menor espaço de tempo e na maior quantidade, com a certeza de sua qualidade. A conciliação e os demais meios de resolução de conflitos apresentam-se como medidas destinadas à resolução pacífica de conflitos, sendo capazes de dar celeridade e efetividade aos atos judiciais de forma imediata, refletindo diretamente na qualidade de vida daqueles que dependem da Justiça para alcançar a tão almejada paz social.

⁴⁴ BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.

⁴⁵ PINTO, Carlos Alberto Dias Sobral. Conciliação no direito bancário. **Revista Visão Jurídica**, São Paulo: Escala, 2009, p.76-77.

9 CONCLUSÃO

A visão contemporânea não comporta mais ausência de celeridade na resolução dos conflitos, muitas vezes envolvendo valores tão essenciais, como a saúde, a família, o patrimônio, em fim, a dignidade de cada um de nós.

O leque de recursos alternativos de resolução de conflitos, com destaque à conciliação e à mediação, trouxe a possibilidade de se pensar em adequabilidade do método ao tipo de conflito a ser resolvido.

A partir dessas premissas, no contexto histórico atual, deve-se ter a certeza de que os métodos alternativos de resolução de conflitos, pautados no diálogo, na resolução do conflito pela causa e não apenas pela consequência, são instrumentos desse tempo e dessa época e surgem em velocidade coerente com o Terceiro Milênio para a implantação de mudanças.

A revisão permanente de nossas crenças e das formas habituais de lidar com as situações, além da flexibilidade para rever o antigo e acrescentar o novo são exigências do século XXI. Hoje, na era do conhecimento, o foco são as necessidades do ser humano, da sociedade como um todo. E, com certeza, dentre as suas necessidades contemporâneas está o aprendizado e a prática do diálogo produtivo na composição dos conflitos. São imprescindíveis, nesse momento, os métodos que facilitam e favorecem o diálogo e buscam a resolução dos conflitos em coautoria responsável.

A Mediação e a Conciliação como métodos alternativos de resolução de conflitos e, como prática de diálogo produtivo, devem ser incluídos no cotidiano da sociedade, e também na formação dos operadores do direito. Devem ser trabalhados de modo a impregnar as futuras gerações sobre o entendimento de que os meios alternativos cumprem sua finalidade, qual seja, pacificam os litígios.

A cultura adversarial deve ser revista para se entender que a utilização da mediação, conciliação e demais meios alternativos de resolução de conflitos, promovem efetivamente a pacificação social e facilitam o acesso à justiça. A sociedade é beneficiada, pois as partes não estão em posições antagônicas, mas estão lado a lado, cooperando para que seja alcançada a melhor solução no conflito.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tania. Mediação e conciliação: dois paradigmas distintos, duas práticas diversas. In: CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de (Coord.). **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

ANDRADE, Cleide Rocha de. A mediação de conflitos familiares: uma nova prática que pede escuta. In: **Plural Revista de Psicologia**, Belo Horizonte, n.27, p. 13-23, jan/jun. 2008, p. 13-23. Disponível em: <<http://www.faculdadesignorelli.edu.br/>>. Acesso em: 26 mai. 2014.

AZEVEDO, André Gomma de. Manual da Mediação Judicial. Brasília: Ministério da Justiça, 2009. Novos desafios de acesso à justiça: novas perspectivas de resolução de disputas. In: SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da (Org.). **Mediação de Conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013. p. 3-22.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BARBOSA, Ivan Machado. **Fórum de múltiplas portas: uma proposta de aprimoramento processual**. Disponível em: <<http://www.arcos.org.br>>. Acesso em: 22 abr. 2014.

BISOL, Jairo. Mediação e modernidade: Sítios para uma reflexão crítica. In: WARAT, Luis Alberto (Org.). **Em nome do acordo: A mediação no direito**. Buenos Aires: Almed, 1999.

BORGES, Elaine Cristina Vilela. **As vantagens da prática arbitral para soluções das controvérsias das micro e pequenas empresas**. São Paulo, 2003. www.mediar-rs.com.br/artigos/mediação_arbitragem.asp. Acesso em: 15 fev. 2014.

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

CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988. São Paulo: Editora Manole. 4ª Edição. 2007

CONSTITUIÇÃO POLÍTICA DO IMPÉRIO DO BRASIL, 25/03/1824. Disponível em www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm. Acesso em: 15 fev. 2014.

CONSULTOR JURIDICO. **CNJ capacita 35 instrutores em mediação e conciliação**. 2014. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2014-fev-26/cnj-capacita-35-novos-instrutores-mediacao-conciliacao>>. Acesso em: 24 abr. 2014.

DELGADO, José Augusto. **A Arbitragem no Brasil**: Evolução histórica e conceitual. Disponível em: <<http://www.arbitragem.com.br/Artigo>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

ECONOMIDES, Kim. **Lendo as ondas do movimento de acesso à justiça**: epistemologia *versus* metodologia? Cidadania, Justiça e Violência. Rio de Janeiro: FGV, 1999, p. 61-76.

MICHAELIS. **Moderno Dicionário da Língua Portuguesa**. 2 ed. São Paulo: Melhoramentos, 2010.

MENDONÇA, Rafael. **(Trans)modernidade e mediação de conflitos**. Joinville: Letradágua, 2008.

MORAIS; José Luis Bolzan; SPENGLER, Fabiana M. **Mediação e Arbitragem**. Porto Alegre/RS: Livraria do Advogado, 2008.

MÜLLER, Fernanda Graudenz. **Competências Profissionais do mediador de conflitos familiares**. 171 páginas. Mestrado em Psicologia - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

PINTO, Carlos Alberto Dias Sobral. Conciliação no direito bancário. **Revista Visão Jurídica**, São Paulo: Escala, 2009, p.76-77.

PLAPINGER, Elizabeth; SHAW, Margaret. **Court ADR**: Elements of Program Design. CPR Institute for Dispute Resolution, 1992. Disponível em www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol2/terceira-parte-artigo-dos-pesquisadores/forum-de-multiplas-portas-uma-proposta-de-aprimoramento-processual. Acesso em 22 abril de 2014.

REALE JUNIOR, Miguel. Valores fundamentais da Reforma do Judiciário. *Revista do Advogado*, n. 75, abr. 2004. p. 80. apud MANCUSO, Rodolfo de Camargo.

SADEK, Maria Teresa. O Poder Judiciário e a Sociedade. Currículo Permanente, Módulo VI. In: **Administração da Justiça**: Gestão e Planejamento. Porto Alegre/RS: EMAGIS – Escola da Magistratura Federal do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, 2007. Disponível em:

www.revistadoutrina.trf4.jus.br/artigos/edicao038/vera_ponciano.html. Acesso em: 18 fev. 2014

STIPANOWICH, Thomas J. The Multi-Door Contract and Other Possibilities. **Ohio State Journal on Dispute Resolution**, n. 13, p. 308, 1998.

TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo. Conferência pronunciada na Academia Mineira de Letras em 22.05.2003, com a participação do Instituto dos Advogados de Minas Gerais. Disponível em: www.iamg.org.br. Revista 2010 IAMG - Edição 14. Acesso em 18 de maio de 2014.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ. **Núcleo de Conciliação das Varas de Família**. Disponível em: <<http://portal.tjpr.jus.br/web/conciliacao/33>>. Acesso em: 25 abr. 2014

VERRI, Marina Mezzavilla. **Legitimidade da defensoria pública na ação civil pública**: Limites. Franca: Ribeirão Gráfica e Editora, 2008.