



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ
CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS APLICADOS
MESTRADO PROFISSIONAL EM PLANEJAMENTO E POLÍTICAS PÚBLICAS

MARIA JURACY AFONSO CARNEIRO

**MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: ANÁLISE DOS INSTRUMENTOS DO PODER
JUDICIÁRIO NA SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS NO ÂMBITO DOS
JUIZADOS ESPECIAIS DE FORTALEZA/CE**

FORTALEZA – CEARÁ

2018

MARIA JURACY AFONSO CARNEIRO

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: ANÁLISE DOS INSTRUMENTOS DO PODER
JUDICIÁRIO NA SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS NO ÂMBITO DOS
JUIZADOS ESPECIAIS DE FORTALEZA/CE

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas do Centro de Estudos Sociais Aplicados da Universidade Estadual do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Planejamento e Políticas Públicas. Área de Concentração: Planejamento e Políticas Públicas.

Orientador: Prof. Dr. Francisco Horácio da Silva Frota.

Coorientadora: Prof.^a Dr.^a Maria Andréa Luz da Silva.

FORTALEZA – CEARÁ

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

Universidade Estadual do Ceará

Sistema de Bibliotecas

Carneiro, Maria Juracy Afonso.

Mediação e conciliação: análise dos instrumentos do poder judiciário na solução consensual de conflitos no âmbito dos juizados especiais de Fortaleza/CE [recurso eletrônico] / Maria Juracy Afonso Carneiro. - 2018.

1 CD-ROM: il.; 4 ¼ pol.

CD-ROM contendo o arquivo no formato PDF do trabalho acadêmico com 101 folhas, acondicionado em caixa de DVD Slim (19 x 14 cm x 7 mm).

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Estadual do Ceará, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas, Fortaleza, 2018.

Área de concentração: Planejamento e Políticas Públicas.

Orientação: Prof. Dr. Francisco Horácio da Silva Frota.

Coorientação: Prof.^a Dra. Maria Andréa Luz da Silva.

1. Mediação. 2. Conciliação. 3. Acesso à Justiça. 4. Meios Alternativos de Solução de Conflitos. I. Título.

MARIA JURACY AFONSO CARNEIRO

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: UMA ANÁLISE DOS INSTRUMENTOS DO
PODER JUDICIÁRIO NA SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS NO
ÂMBITO DOS JUIZADOS ESPECIAIS DE FORTALEZA/CE

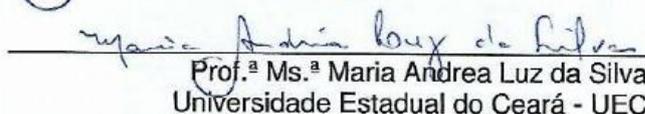
Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas do Centro de Estudos Sociais Aplicados da Universidade Estadual do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Planejamento e Políticas Públicas. Área de concentração: Planejamento e Políticas Públicas.

Aprovada em: 05/07/2018

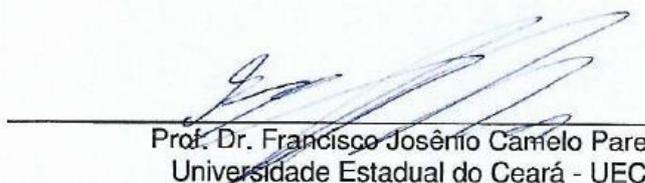
BANCA EXAMINADORA



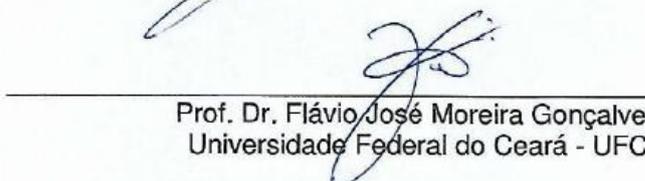
Prof. Dr. Francisco Horácio da Silva Frota (Orientador)
Universidade Estadual do Ceará - UECE



Prof.ª Ms.ª Maria Andrea Luz da Silva
Universidade Estadual do Ceará - UECE



Prof. Dr. Francisco José Camelo Parente
Universidade Estadual do Ceará - UECE



Prof. Dr. Flávio José Moreira Gonçalves
Universidade Federal do Ceará - UFC

A Deus, que nos criou e foi criativo nessa tarefa. Seu fôlego de vida em mim foi meu sustento, e me deu coragem para questionar realidades e propor um novo mundo de possibilidades. E a minha baixinha, minha mãe Valdênia (*in memoriam*), que está no céu e nos nossos corações, a quem amo muito e devo o dom da vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, em primeiro lugar, que me fortaleceu, em todos os momentos, para que eu pudesse concluir o trabalho.

Agradeço à família pelo amor, incentivo e apoio incondicional, em especial, a meus Pais, José Antônio Dias Carneiro e Valdênia Maria Afonso Carneiro que me deram a base e me fizeram construir uma vida coerente, honesta e digna, a meus irmãos Fernanda e Tozinho e companheiro Fenelon Cals que estiveram sempre ao meu lado me fortalecendo e ajudando, desde o início, sobretudo nos momentos mais difíceis.

Gratidão aos amigos e colegas de Trabalho que me apoiaram e compreenderam minhas ausências, permitindo, assim, que eu cumprisse as atividades curriculares, em especial, às Dr.^{as}. Carmen Silvia e Débora Jamaica, assim como à equipe do Jurídico do Gabinete do Governador, com os quais tenho orgulho de trabalhar e à equipe de informática, em especial Erick.

Aos orientadores Prof.^a Dr.^a Andréa Luz e Prof. Dr. Francisco Horácio da Silva Frota e Orientadores colaboradores Prof.^a Dr.^a Fernanda Carneiro e Dr. Simon Nobre, sem os quais eu não conseguiria chegar até aqui, concluindo esta Dissertação de Mestrado, com a sensação do dever cumprido e vitória por mais uma conquista.

E a todos os Professores e aos colegas da Turma do Mestrado em Políticas Públicas da UECE que enriqueceram minha vida compartilhando conhecimentos profissionais e pessoais, e a todos que contribuíram direta e indiretamente com a minha formação, meu muito obrigada.

“Não há caminho para a paz. A paz é o caminho”.

(Mahatma Gandhi).

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo estudar a possibilidade de utilização da mediação e da conciliação como política pública de acesso à justiça como meios alternativos de solução de conflitos e de pacificação social, realizando estudo empírico, na 2ª Unidade do Juizado Especial Cível da Maraponga, onde é realizado projeto de mediação pré-processamento. A pesquisa leva em conta conceito dos institutos de solução consensual considerados adequados à análise pelo Poder Judiciário, fazendo a abordagem histórica e social, sobre a origem dos conflitos como fenômeno social, diferenciando os tipos de mecanismos alternativos para solução pacífica das lides, como arbitragem, conciliação e mediação, analisando, em quais aspectos, cada um se aplica melhor na solução das demandas apresentadas à justiça. O enfoque proposto pela pesquisa se dá em analisar como a 2ª Unidade do Juizado Especial Cível da Maraponga desenvolve sessões de mediação e conciliação, no âmbito do juizado, como atuam os mediadores e conciliadores na abordagem da formação e ética de profissionais, e como os meios alternativos contribuem para a solução pacífica dos conflitos dos jurisdicionados assistidos, destacando qual o contributo à sociedade sem que implique em viés de resposta da incapacidade do Poder Judiciário, em distribuir o justo, sugerindo aprimoramentos e ajustes para melhor desempenho das mediações e conciliações para conquista de maior número de resultados de acordos, no tempo suficiente, com a maior satisfação das partes.

Palavra-chave: Mediação. Conciliação. Acesso à Justiça. Meios Alternativos de Solução de Conflitos.

ABSTRACT

This work aims at studying the possible use of mediation and conciliation as public policy of access to justice, as alternative means of conflict resolution and social pacification. It is an empirical study made at the 2nd Unit of the Special Civil Court of Maraponga, where the pre-processing mediation project is carried out. The research takes into account the institutes of consensual solution considered adequate for analysis by the Judiciary Branch, developing a social and historical approach to the origin of the conflicts as a social phenomenon, distinguishing the types of alternative mechanisms for the peaceful settlement of disputes, such as arbitration, conciliation, and mediation, and analyzing in which aspects each one is better applied for the solution of the demands submitted to the Judiciary. The research focuses on the analysis of how the 2nd Unit of the Special Civil Court of Maraponga holds mediation and conciliation sessions, within the scope of the court; on how the mediators and conciliators act, with regard to their professional training and ethics; and on how these alternative means contribute to the peaceful settlement of conflicts, highlighting their contribution to our society, without implying that the Judiciary Branch is incapable of doing justice. Improvements and adjustments are suggested in order to achieve the best outcome of mediations and conciliations, to obtain the largest number of agreements, in sufficient time, with the greatest satisfaction of the interested parties.

Keyword: Mediation. Conciliation. Access to Justice. Alternative Means of Conflict Resolution.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Solicitações de mediação	72
Gráfico 2 – Mediações não realizadas	72
Gráfico 3 – Mediações realizadas com acordo	73
Gráfico 4 – Audiências Designadas.....	73
Gráfico 5 – Audiências não Realizadas	74
Gráfico 6 – Audiências realizadas com acordo.....	75

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	HISTÓRICO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES	19
2.1	CONTEXTO HISTÓRICO	22
2.2	IMPLANTAÇÃO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO NO MUNDO	24
2.3	IMPLANTAÇÃO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO NO BRASIL	27
2.4	IMPLANTAÇÃO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO NO ESTADO DO CEARÁ	30
3	FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS	33
3.1	MECANISMOS ALTERNATIVOS OU CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES	34
3.1.1	Autotutela	34
3.1.2	Heterocomposição	36
3.1.2.1	Jurisdição	38
3.1.2.2	Arbitragem	39
3.1.3	Autocomposição	40
3.1.3.1	Renúncia	41
3.1.3.2	Submissão	42
3.1.3.3	Negociação	42
3.1.3.4	Transação	42
3.1.3.4.1	<i>Conciliação</i>	43
3.1.3.4.2	<i>Mediação</i>	45
3.2	PRINCIPAIS DISTINÇÕES ENTRE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO	49
4	MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO, INSTRUMENTOS DE PACIFICAÇÃO SOCIAL	52
4.1	SURGIMENTO DE CONFLITOS DE INTERESSES	55
4.2	DIREITO AO ACESSO À JUSTIÇA	58
4.3	MEDIDAS EFETIVAS QUE ACELERAM DECISÕES JUDICIAIS	60
4.3.1	Juizados especiais de pequenas causas	60
4.3.2	Juizados Especiais Cíveis e Criminais	61
4.3.3	Justiça comunitária	62
4.3.4	Política Judiciária Nacional	63

4.3.5	Escola Nacional de Mediação e Conciliação.....	64
4.3.6	Conciliação no Código de Processo Civil.....	64
4.3.7	Mediação entre particulares	65
4.3.8	Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação	65
5	ATUAÇÃO DO 3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DE FORTALEZA	67
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	80
	REFERÊNCIAS.....	84
	APÊNDICES	92
	APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA	93
	APÊNDICE B – REGISTRO FOTOGRÁFICO DE AUDIÊNCIA.....	96
	ANEXOS.....	97
	ANEXO A – LINKS: LEGISLAÇÃO SOBRE O TEMA	98
	ANEXO B – CERTIDÃO 2ª UNIDADE DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL.....	100

1 INTRODUÇÃO

A história demonstra que o Poder Judiciário tem buscado alcançar a eficiência na promoção e proteção dos interesses coletivos e individuais dos cidadãos brasileiros e, para tanto, passou a considerar e a convencer de que a resolução dos conflitos de interesses, pela utilização de mecanismos consensuais, não só é necessária para o desenvolvimento da sociedade, como o seu amplo acesso é um direito fundamental, uma vez que representa meio capaz de reduzir as desigualdades sociais e atender ao ideal de promoção da dignidade da pessoa humana.

Segundo Kant (2011, p. 82), o princípio da dignidade da pessoa humana tem sua formulação clássica acima das coisas, e afirma, ainda, que, “no reino dos fins tudo tem preço ou uma dignidade. Uma coisa que tem preço pode ser substituída por qualquer coisa equivalente; pelo contrário, o que está acima de todo preço e, por conseguinte, o que não admite equivalente, é o que tem uma dignidade”.

Nesse sentido, a Constituição Federal de 1988 estabelece, no Título I - Dos Princípios Fundamentais, artigo 1º, inciso III, que a dignidade da pessoa humana trata-se de um dos fundamentos do Brasil, que se constitui em Estado Democrático de Direito (BRASIL, 2017).

A resolução consensual dos conflitos, no entanto, não abrange apenas fatores como a aplicação de mecanismos mais céleres, a reforma de ritos, a redução de recursos financeiros, a ampliação do quadro de servidores, ou quaisquer medidas extrínsecas; mas também abrange fatores intrínsecos, pacificação social e necessidade de mudança no papel das partes envolvidas no litígio.

A intervenção em conflitos, por meio de institutos da mediação ou da conciliação, possibilita, exatamente, que a mudança possa ocorrer, ao permitir a participação ativa das partes, na busca de solução consensual, o que nos permite intuir que a mediação e a conciliação são instrumentos de gestão de conflitos eficientes, na obtenção de desejada pacificação social.

Os conceitos de mediação e conciliação serão objeto de posterior reflexão no presente estudo, dessa forma, no momento, é importante mencionar que ambos são mecanismos alternativos ou consensuais de autocomposição, em que as partes, auxiliadas pelo terceiro neutro, em ambiente de cooperação, são levadas a construir decisão em termos mutuamente aceitáveis.

A postura das partes, diante de solução obtida mediante imposição, pelo poder de império do Estado-julgador, é completamente diferente da posição que ambas assumem, ao

participar da construção de decisão atingida após tratamento de questões intrínsecas que motivaram o conflito entre elas.

O interesse em mecanismos alternativos ou consensuais de solução de conflitos tem sido amplamente disseminado, e estudos mostram possibilidades de utilização da mediação e da conciliação para administração e solução pacífica dos conflitos.

O Conselho Econômico e Social da Organização das Nações Unidas tem recomendado, insistentemente, aos Estados-membros, fomento à prática dos mecanismos, procurando, com isso, desenvolver a receptividade de autoridades e de operadores do direito, acerca dos benefícios da proposta.

A Declaração e Programa de Ação sobre a Cultura de Paz, proclamado pela Unesco¹, afirmam que, uma vez que guerras nascem na mente dos homens, é na mente dos homens que devem ser erguidas defesas da paz e acrescentam, no seu 2º que “o progresso até o pleno desenvolvimento de uma Cultura de Paz se conquista através de valores, atitudes, comportamentos e estilos de vida voltados ao fomento da paz entre as pessoas, os grupos e as nações” (UNESCO, *on-line*).

Este trabalho tem como tema a Mediação e Conciliação: análise dos instrumentos do Poder Judiciário na solução consensual de conflitos no âmbito dos Juizados Especiais de Fortaleza/CE, e pretende realizar análise sobre a mediação e conciliação de conflitos como forma de desafogar o judiciário, pelos meios menos onerosos e rápidos de solução consensual de lides, com satisfação das partes pela resolução de questões, e consequente economia dos recursos públicos e das partes, redução de tempo e utilização do aparato judicial, minimização do desgaste moral e emocional de todos os envolvidos na situação conflituosa.

Dessa forma, abordam-se questões levantadas de formulação dos questionamentos que embasam a pesquisa, como o que é mediação e conciliação de conflitos e como podem ser utilizadas para desafogar milhares de processos do poder judiciário, na qualidade de meios alternativos consensuais de solução das demandas dos jurisdicionados ao Poder Judiciário, de forma célere e econômica não apenas para o poder público, mas também para as partes envolvidas na lide, de modo a promover benefícios financeiro e moral.

A dissertação tem como parâmetro de reflexão pesquisas da autora; uma, de cunho teórico, que envolveu extensa revisão da literatura pertinente ao tema a estudar; e outra, empírica, desenvolvida na 2ª Unidade do Juizado Especial Cível e Criminal de Fortaleza (CE), no bairro da Maraponga, com o objetivo principal de análise de procedimentos dos

¹ Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura.

institutos da Mediação e da Conciliação que são amplamente adotados na Unidade com vistas a alcançar a solução consensual para os conflitos de interesses vivenciados pelas partes litigantes que procuram a prestação do serviço, considerando a sua efetividade e o papel do mediador e do conciliador, como atores catalisadores, na promoção da cultura da paz e da pacificação social.

Na condição de advogada e professora universitária, ao participar de treinamento promovido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Poder Judiciário do Estado do Ceará (NUPEMEC), destinado à formação de Conciliadores e Mediadores, para atuação como intermediadores, junto às partes envolvidas em conflitos de interesses, buscando alcançar a solução consensual e pacífica para o litígio, surgiu o interesse em aprofundar o estudo sobre a temática que acabou por vir à tona dentro da possibilidade de realização do Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas, o que motivou a submissão do Projeto de Pesquisa junto à Escola de Magistratura do Ceará (ESMEC), o qual foi aprovado, tornando-se, dessa forma, o estopim para que o estudo pudesse se concretizar.

O objetivo maior do estudo que se pretendeu realizar foi o de promover uma análise envolvendo a aplicação dos institutos da mediação e da conciliação, como métodos autocompositivos de solução consensual de conflitos de interesses, que se apresentam como instrumentos eficazes, postos à disposição da sociedade, para dar mais celeridade às demandas judiciais, além de promoverem a satisfação das partes envolvidas e a pacificação social, contribuindo, ainda, para reduzir, substancialmente, o tempo despendido na demanda, até o desfecho final, que se consubstancia na decisão judicial, e, conseqüentemente, os custos decorrentes da tramitação até o entendimento das partes e conseqüente cessação do litígio.

A delimitação da investigação científica pretendida permitiu que se chegasse à definição da problemática a ser estudada, alicerçada na formulação dos seguintes questionamentos: a) Qual a importância da Mediação e da Conciliação no contexto do Poder Judiciário; b) Como o Poder Judiciário atua na aplicação dos dois mecanismos de solução consensual de conflitos de interesses? c) Em que bases os mecanismos atuam, ou podem atuar, para alcançar a pacificação social?

Nesse sentido, importante observar que o aumento dos conflitos sociais produz choques de natureza cultural, étnica, religiosa etc. que fazem com que a sociedade procure valer-se do Poder Judiciário para tentar alcançar os objetivos, sob a égide da cultura da sentença que concede a uma das partes a “vitória” e à outra a “derrota”, sem que, para tanto, as alternativas conciliatórias possam ser exploradas.

Sob tal aspecto, a cultura da sentença conduz à substancial demanda de conflitos, ocasionando a multiplicação de processos e emperrando o bom funcionamento do Poder Judiciário que se obriga a decidir sobre questões que bem poderiam ser resolvidas por meio de diálogo entre as partes, contando, para tanto, com o suporte de intermediário que auxiliaria na consecução do objetivo.

Os fatores que contribuem para o surgimento dos conflitos e o próprio andamento, no seio da sociedade, estão relacionados com as características das partes conflitantes, relacionamento prévio, natureza da questão que os originou, ambiente social em que o mesmo ocorre, os espectadores interessados, estratégia empregada pelas partes e consequências para cada participante e partes interessadas (DEUTSCH, 2004, p. 41).

Na busca por encontrar saída para a crise do Judiciário, a sociedade, pelos representantes legisladores, encontrou, em mecanismos alternativos ou consensuais de solução dos conflitos de interesses, o caminho a ser percorrido para alcançar a almejada pacificação social, principalmente pelas práticas extrajudiciais da Mediação e da Conciliação que se destacam como mecanismos eficazes para atingir o fim, já que ambas concedem às partes autonomia necessária para chegar a entendimento e, dessa forma, entabular acordo.

Para o desenvolvimento da pesquisa empírica, realizou-se, preliminarmente, minuciosa e atenta leitura da literatura pertinente, descrita na Estrutura da Dissertação, ao discorrer sobre a segunda parte do texto, encontrada em livros, dissertações de mestrado, teses de doutorado, periódicos, artigos, e publicações próprias que contribuíram para a formação do marco teórico que fundamentou o estudo e, posteriormente, subsidiou a análise dos dados coletados pelo processo de entrevista estruturada aplicada ao mediador e conciliador que atuam na 2ª Vara de Juizado Especial Cível e Criminal de Fortaleza. A pesquisa caracterizou-se pela abordagem qualitativa cuja importância maior quanto à utilização decorre da interpretação dos dados, muito embora, conforme esclarece Flick (2004, p. 276), “sua importância seja vista sob diferentes aspectos nas diversas abordagens”.

A pesquisa qualitativa geralmente se propõe a preencher lacunas do conhecimento existente e a verificar não apenas inconsistências, entre o que a teoria prevê que aconteça e os resultados da pesquisa ou observações de práticas cotidianas, mas também inconsistências entre resultados de diferentes pesquisas ou entre estes e o observado na prática (MAZZOTTI; GEWANDSNAJDER, 1998, p. 138).

É possível afirmar que a pesquisa qualitativa é utilizada otimamente para aumento do entendimento, expansão do conhecimento, esclarecimento de utilização, geração de hipóteses, identificação da gama de comportamentos, exploração e explicação de motivações

e atitudes, destaque de grupos comportamentais distintos e promoção de insumos para futuras pesquisas (WEBB, 2005, p. 87).

A relevância do estudo da dissertação de mestrado está caracterizada por apresentar instrumentos analisados sob a perspectiva de cunho sociológico, direcionado à compreensão da necessidade de se buscar o melhoramento, no convívio entre os indivíduos, procurando encontrar caminhos que levem à pacificação social, observando como os conflitos se instalam na sociedade, como remover os obstáculos que dificultam o acesso rápido à justiça e, principalmente, como se chegar a entendimento que finalize determinado conflito de interesses, sem que seja necessário socorrer-se da prestação jurisdicional.

A dissertação se divide em quatro partes, com introdução, como primeira parte. A segunda, referente à revisão da literatura, dedica-se ao estudo de temas importantes para o desenvolvimento do trabalho, revestidos de grande importância na conclusão dos estudos de reflexão e abordagem teórica, para se compreender todo o *modus operandi* dos institutos da Mediação e da Conciliação.

Para alcançar os objetivos, a segunda parte foi dividida em três capítulos. O primeiro reporta-se, inicialmente, a levantamento histórico, a respeito dos institutos estudados, observando-se a evolução histórica, pelas primeiras experiências, ainda na antiguidade e a legislação existente, à época, mesmo incipiente, sobre o tema estudado.

Também são abordados os aspectos relacionados à implantação dos mecanismos consensuais de solução de conflitos, pela abordagem, no contexto mundial, enfatizando as experiências da Espanha, dos Estados Unidos da América, da França e da Argentina, países cujos modelos consensuais influenciaram a implantação do modelo adotado no Brasil, sobretudo quanto à elaboração do sistema regulatório brasileiro, iniciado pelo disposto na Carta Magna, art. 98, que prevê a criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, aos quais, entre as competências, é atribuído a possibilidade de tentar promover o entendimento entre as partes, em determinado conflito, evitando, dessa forma, que o mesmo siga o caminho da via judicial.

Depois de elencar, mesmo superficialmente, as principais medidas adotadas, no país, com a promulgação da Constituição e destaque de experiências vivenciadas, antes da entrada em vigor do texto constitucional, o trabalho procura também mostrar ações implementadas, desde o pioneirismo dos Núcleos de Mediação Comunitária, até a mais recente, instalação da primeira Câmara Privada de Mediação e Conciliação.

O segundo traz as Formas de Solução dos Conflitos de Interesses, no ordenamento jurídico brasileiro, com ênfase em todos os Mecanismos Alternativos ou Consensuais de

Solução de Conflitos de Interesses, contidos no ordenamento jurídico, iniciando-se com a análise acerca do instituto da Autotutela, instrumento bastante utilizado na antiguidade, mas, na atualidade, sobre severas restrições, sobretudo em razão do caráter impositivo, ao prevalecer a força física que implica em sobressair a vontade do mais forte, em detrimento da razão e da própria justiça. Em seguida, cuida-se de discorrer a respeito do instituto da heterocomposição e suas formas: Jurisdição e Arbitragem, terminando por fazer abordagem a respeito da autocomposição, com destaque para a prática da transação extrajudicial, em especial, as relacionadas aos procedimentos da mediação e da conciliação.

O terceiro capítulo da segunda parte analisa os institutos da pesquisa realizada, pelo enfoque sociológico que se reflete na busca pela resolução dos conflitos de interesses direcionados a alcançar a satisfação das partes, implantação da cultura da paz e a pacificação social. Nesses aspectos, foram estudados os conflitos sociais, como eles surgem e quais influências na sociedade, garantias e direito ao acesso de todos à justiça, bem como medidas adotadas pelo Poder Público, para dar mais celeridade às decisões judiciais, bem como possibilitar a que as partes, antes de iniciar, buscar a prestação jurisdicional, ou, no curso, busquem a solução conciliatória que impeça ou ponha fim na disputa entre elas.

Apresentadas as análises bibliográficas da segunda parte da dissertação, a terceira ocupa-se do desenvolvimento do estudo empírico propriamente dito, apresentando e fundamentando as possibilidades metodológicas, para permitir a execução da pesquisa, nas etapas seguintes, incluindo levantamento relativo aos procedimentos aplicados, na Unidade do Juizado Especial, a aplicação e a interpretação dos dados do questionário aplicado ao mediador e ao conciliador e resultado final da pesquisa empírica.

A coleta de dados envolveu a análise da documentação legislativa e normativa e a realização de entrevistas estruturadas com os atores envolvidos, na aplicação dos institutos da mediação e da conciliação, na Unidade de Juizado Especial.

Por fim, na quarta parte, intitulada Considerações Finais, são apresentados os aspectos relevantes do percurso e dos resultados alcançados, pelos dados e inferências da pesquisa empírica, mostradas conclusões a que a pesquisa conduziu, cruzando-as com a informação obtida pela revisão da literatura e dos resultados do estudo empírico, para, por fim, apresentar os principais contributos.

Na medida do possível, procurou-se apresentar sugestões que, em tese, a depender de estudo, em campo elaborado e criterioso, possam servir de contributo à eliminação de possíveis óbices do processo investigativo. Pretendeu-se, ao final do processo, principalmente com o estudo empírico realizado, haver concorrido com sugestões, propondo indicativos

considerados pertinentes. Assim, a investigação tem a pretensão de deixar como legado contributo para que a mediação e conciliação possam se constituir em ação cotidiana, rotineira e confiável, sobretudo quando aplicadas na perspectiva da realização da transação extrajudicial, capaz de auxiliar o Poder Judiciário a atuar com rapidez e eficiência.

Por último, cabe esclarecer, por oportuno, que a investigação realizada contém limitações e constrangimentos, detalhados nas conclusões, no final da dissertação e que o objetivo central da pesquisa não está apontado para a definição de metodologia que se possa considerar como sendo adequada, mas sobretudo, e principalmente, apresentar estudo que possa, no futuro, divulgar e permitir a popularização dos mecanismos consensuais de solução de conflitos de interesses, baseados no entendimento social e na promoção da paz, entre os indivíduos, eliminando óbices que possam vir a impedir a consecução de objetivos e de tão desejada pacificação social.

2 HISTÓRICO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

Aos seres humanos, ditos sociais ou sociáveis, ou seja, indivíduos da espécie considerada racional e que vivem em sociedade, lhes é dado o direito de lutar e buscar proteger interesses e necessidades imediatas, desde que, evidentemente, os direitos não se sobreponham ou interfiram nos direitos de outrem, sob pena de, nessa possibilidade, estabelecer-se choque de interesses ou de ideias, o que, fatalmente, resultará em provável divergência entre partes, levando-as, por conseguinte, a impasse, podendo se estabelecer, daí, determinado conflito de interesses que, segundo o entendimento de Miranda (2012, p. 01), “surge quando há a necessidade de escolha entre situações que podem ser consideradas incompatíveis”.

Por plural, dotada de diversidades e diferentes linhas de opiniões e pensamentos de quem dela faz parte, a sociedade, desde a organização primitivista e incipiente, sempre se constituiu de indivíduos os mais distintos que, na essência, imbuídos de interesses próprios e individuais, os quais, muitas vezes, ferem desejos e anseios de indivíduos, trazendo, como consequência, a geração de desentendimentos responsáveis pela origem dos conflitos de interesses que, devido às características, é sempre inerente às relações interpessoais (MIRANDA, 2012, p. 01).

À época da vigência do estado de natureza, quando não existiam limites às condutas humanas e relacionamentos interpessoais, e os indivíduos, em razão da ausência total de limitação, tomavam atitudes ou faziam qualquer coisa para conseguir o que desejavam, os conflitos de interesses costumavam ser resolvidos sob a égide da chamada “*lei do mais forte*”, ou, conforme sentenciava a Lei de Talião, por meio do imperativo “*olho por olho, dente por dente*” (HOBBS, *on-line*).

Hodiernamente, no campo jurídico, condição impositiva de solução de conflitos é tratada como ação de autotutela que se configura quando se sobrepõe a imposição da vontade de uma das partes, ou seja, a solução do conflito de interesses ocorre unicamente pela força sem qualquer possibilidade de entendimento entre as partes envolvidas.

A condição impositiva de solução de conflitos de interesses é tratada no campo jurídico como autotutela, cujas características e aplicação serão explicitadas no capítulo seguinte, considerada, atualmente, pelos estudiosos, como algo superado e despropositado, conforme se depreende das palavras de Schiavi (2010, p. 32), que assim define o instituto:

A autotutela ou autodefesa é o meio mais primitivo de resolução de conflitos em que uma das partes, com utilização de força, impõe sua vontade sobre a parte mais fraca. Nesta modalidade, há uma ausência de Estado na solução do conflito, sendo uma espécie de vingança privada.

No entanto, mesmo diante de críticas que recaem sobre ela, a autotutela, ainda, é tratada dentro do campo jurídico brasileiro, mesmo que em situações excepcionais, conforme, por exemplo, disposto no próprio Código Civil atual que, no art. 1.210, trata do instituto da posse², e no Código Penal que, no art. 23, trata da exclusão de ilicitude³ (SCHIAVI, 2010, p. 33).

Com a evolução natural da forma de agir e pensar, e do modo de ser e de conceber as relações interpessoais, o ser humano passou a ser instruído, e até mesmo cobrado, sob pena de punição, se agisse de modo contrário, para não mais fazer justiça com as próprias mãos, mesmo porque tal prática, com o advento da Teoria do Contrato Social⁴, passou a ser considerada delituosa, fazendo-se necessário que a solução do conflito de interesses fosse direcionada para decisão pelo julgador que ouviria as partes e as testemunhas apresentadas e analisaria as provas documentais formuladas antes de decidir (SILVA, 2008, p. 44).

Nesse contexto, insurge-se a obrigação do Estado de tutelar a solução dos conflitos de interesses, em razão de imperativo proibir o julgamento e a execução da justiça, de maneira direta e pessoal, passando esta a ser prerrogativa unicamente do Estado-julgador (SILVA, 2008, p. 44).

Ainda de acordo com Silva (2008, p. 45), “ao Poder Judiciário é consignado o poder de solucionar os conflitos de interesses gerados no tecido social, modalidade esta que é denominada de heterocomposição”, considerando que, conforme acentua o colaborador Didier Júnior (2010, p. 116), “um terceiro substitui a vontade das partes e determina a solução do problema apresentado”.

Cabe aos magistrados, portanto, o exercício da função jurisdicional, sendo-lhes conferido o poder de, finda a demanda judicial e observados todos os princípios que garantem

² Art. 1.210. O possuidor tem direito a ser mantido na posse em caso de turbação, restituído no de esbulho, e segurado de violência iminente, se tiver justo receio de ser molestado.

§ 1º O possuidor turbado, ou esbulhado, poderá manter-se ou restituir-se por sua própria força, contanto que o faça logo; os atos de defesa, ou de desforço, não podem ir além do indispensável à manutenção, ou restituição da posse.

³ Art. 23 - Não há crime quando o agente pratica o fato:

I - em estado de necessidade;

II - em legítima defesa;

III - em estrito cumprimento de dever legal ou no exercício regular de direito.

⁴ A Teoria do Contrato Social, conforme esclarece Rousseau em sua obra “O Contrato Social”, parte do princípio de que o Estado foi constituído a partir de um contrato, na verdade um acordo ou consenso, firmado entre as pessoas com o objetivo de originar um entendimento em torno de alguns elementos essenciais para garantir a existência social.

às partes a possibilidade de apresentação de alegações e defesa de razões, decidir impositivamente quanto à solução do conflito de interesses, o que resulta, invariavelmente, no surgimento de entes pessoais distintos, vencedor, no caso, ganhador da causa, e perdedor, cabendo-lhe, concordando ou não com o desfecho do processo, submeter-se ao decidido judicialmente, embora lhe seja assegurado o direito de recorrer da decisão (DIDIER JÚNIOR, 2010, p. 118).

Nesse caso, há se compreender que o processo judicial, em que determinado indivíduo depende de terceiro para alcançar os resultados desejados, tende a se transformar em seara desgastante de embate, ao mesmo tempo em que a decisão judicial imposta pode resultar não na solução definitiva, mas na perpetuação do conflito, pois, desagradando a uma das partes, a decisão acarreta o risco de ruptura no convívio social, na medida em que a sentença proferida, ao império da lei, obrigatoriamente tem que ser cumprida, concordando ou não as partes (LAURSEN, 2006, p. 75).

As decisões judiciais, não plenamente satisfeitas, costumam desencadear ressentimentos, mágoas e ódios que, por vezes, resultam em reações violentas, de caráter moral ou físico, que contribuem para a geração de novas demandas, principalmente porque, conforme assevera Miranda (2012, p.02), “o nosso costume é impingir ao adversário o gosto da derrota e não praticamente a solução de conflitos”, ainda que, segundo referida autora (2012, p. 02), “a sentença judicial tenha se demorado exaustivamente, até chegar a termo, ou que não tenha dado ao caso a solução justa esperada”.

Não obstante, apesar de o Poder Judiciário sempre ter como preocupação maior o aprimoramento da prestação jurisdicional, o que se tem é que os órgãos tradicionais, atualmente, não são suficientes para atender à demanda cada vez mais crescente, por essa razão, os conflitos de interesses, invariavelmente, costumam se arrastar por anos, às vezes, por décadas.

Do mesmo modo, acesso universal à prestação jurisdicional encontra percalços importantes a serem superados, principalmente quando envolve camadas sociais menos favorecidas, em que pese a criação dos Juizados Especiais, pela Lei nº 9.099/1995⁵, ter contribuído para a diminuição da desigualdade social, no que diz respeito ao acesso à justiça e para a solução dos conflitos de forma célere e menos dispendiosa e burocrática, ao adotar a prática de procedimentos informais, menos morosos e menos onerosos (SILVA, 2008, p. 46).

⁵ O alcance dos dispositivos da Lei serão explorados no capítulo seguinte.

O caminho percorrido, para tornar a solução de conflitos de interesses ágil e menos dependente da participação do Estado como agente tutelar, tem sido a de buscar soluções distintas das, normalmente, executadas pelas vias judiciais tradicionais, pelos chamados mecanismos alternativos ou consensuais de solução de conflitos de interesses que têm sido estudados e pesquisados incessantemente, em todo o mundo contemporâneo (SILVA, 2008, p. 46).

Apesar da eficácia comprovada e da visível melhora na prestação jurisdicional, a utilização de meios consensuais de resolução de conflitos de interesses não se trata de proposta inovadora ou revolucionária, posto que a mesma constitua preocupação da humanidade, desde os mais remotos tempos de construção da sociedade, conforme abordado na sequência.

No entanto, importa reconhecer que, cada vez mais, a solução consensual de conflitos de interesses vem ganhando espaço e importância como mecanismo eficaz, na solução dos litígios estabelecidos entre as pessoas.

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

A solução de conflitos de interesses, pelo entendimento direto, entre as partes, ou seja, pelo meio consensual ou alternativo, tem a origem marcada desde o início do estabelecimento da vida em sociedade, uma vez que o ato de se conciliar é inerente à natureza humana.

Dessa forma, é possível afirmar, por exemplo, que o instituto da conciliação era conhecido e praticado, em maior ou menor escala, pelos povos da antiguidade.

Nesse contexto, episódios bíblicos do antigo testamento narram a discussão entre Jacob e Labão que se encerra com entendimento, ou seja, conciliação entre ambos⁶. O texto bíblico também descreve os poderes que Moisés tinha para conciliar, julgar e delegá-los a homens capazes⁷ (NEIMANAS, 2014, p. 18).

Parece evidente que as origens do instituto de solução consensual, especificamente no caso da conciliação, remontam a períodos primitivos da humanidade, visto que estaria contida no processo canônico com práticas conciliatórias que mais se aproximariam dos modelos atualmente aplicados. Menos remotos, mas dentro do escopo de

⁶ Gênesis, Capítulo 31, Versículos 36/44. O desentendimento entre Jacob e Labão foi eternizado no soneto “Sete anos de pastor Jacob servia”, de autoria do poeta português Luís de Camões (Informação livre da autora).

⁷ Êxodo, Capítulo 18, Versículos 13/26.

ensinamentos religiosos, exemplos encontrados, nos primeiros textos cristãos, também evidenciam a necessidade de uso do recurso da conciliação como meio para que se evitassem os males provocados pela litigância impetrada entre irmãos de fé e os dissabores provenientes dos desdobramentos do conflito que viesse se instalar entre eles (SURGIK, 1984, p. 88-90).

Na antiguidade, antes da era Cristã, os chineses, sob a influência direta dos ideais propalados pelo filósofo Confúcio, imaginavam que a solução de conflito de interesses, entre partes em disputa, poderia se dar de maneira pacífica, na medida em que aos litigantes fossem oferecidas plenas condições para que pudessem resolver o conflito de maneira harmoniosa, colaborando, dessa forma, para, de acordo com os ensinamentos confucionistas, se construir o paraíso, terreno alicerçado na capacidade humana de exercer o entendimento como instrumento para solução, de forma consensual, dos conflitos, sem interferência de terceiros, como o Estado-Julgador, por exemplo, viria a fazer, no exercício das prerrogativas monopolistas de poder julgador (SERPA, 1999, p. 15).

Nas leis da Grécia Antiga, tem-se a figura de delegados que detinham categorias de poderes de vigia, sobre determinados seguimentos da sociedade, cabendo a eles o papel de intervir como conciliadores, quando necessário, com o objetivo de impossibilitar o surgimento de lides. Cabia aos chamados *Dieteti* decidir causas, na qualidade de árbitros das partes. Também se encontra, na antiga Grécia, a figura dos *Irenofilaci*, termo originado da palavra ‘irene’ que, em grego, indica a paz restabelecida por meio da razão. Eles eram considerados guardiões da paz e tinham a missão de tentar pôr fim à controvérsia, apaziguando os litigantes, utilizando-se, para tanto, de meios racionais (NEIMANAS, 2014, p. 18).

Exemplo de experiência preliminar de busca de solução dos conflitos de interesses pelo caminho do entendimento direto entre as partes, também é encontrado na Roma Antiga, onde árbitros públicos e privados eram destacados para solucionar as disputas entre cidadãos romanos, de maneira consensual e de forma rápida e simples, evitando, dessa forma, que as questões chegassem primariamente até os tribunais. Há de se observar, porém, como característica importante do período que árbitros romanos não julgavam, cabendo-lhes, tão somente, extrair das partes acordo ou entendimento, o que dava à arbitragem privada característica que se assemelha ao moderno modelo de mediação contemporaneamente aplicado, uma vez que àqueles era dado exercer o duplo papel de mediador e moderador (WOLKMER, 2008, p. 34).

A prática romana, no entanto, apesar da eficácia demonstrada, segundo Caseiro Neto e Serrano (2002, p. 15), “foi duramente combatida pelo Imperador Calígula” que, com o objetivo de arrecadar impostos sobre litígios de cidadãos romanos, e, dessa forma, financiar

longas campanhas militares empreendidas pelo desgastado Império Romano, decidiu, arbitrariamente, que a conciliação, ao invés de promover o entendimento entre as partes, seria a forma velada de tentativa de fraudar o tesouro imperial e, em função da decisão, dificultou enormemente a sua utilização, forçando as partes à busca de via judicial para resolver as pendências (CASEIRO NETO; SERRANO, 2002, p. 15).

Além de experiências mencionadas, culturas judaica, cristã, islâmicas, hinduísta, budista, além de culturas indígenas, Maia e Inca, sempre tiveram longa e efetiva tradição, no exercício da prática da solução do conflito de interesses, entre os pares pela via do entendimento direto entre envolvidos (MOORE, 1998, p. 32).

O autor anteriormente referenciado (1998, p. 32) destaca que, em sociedades tribais do Oriente Médio, os conflitos de interesses costumavam ser solucionados mediante espécie de mediação comunitária, sob a regência dos mais idosos, anciões da tribo, e aponta que há registros que fazem menção à conciliação descrita no antigo Código de Hamurabi que, de acordo com o mesmo autor (1998, p. 33), em parte do texto, oferece meios alternativos de solução de conflitos.

Nesse sentido, considerando-se que preliminarmente, apenas em relação a termos meramente doutrinários e acadêmicos, é possível afirmar que, no Código de Hamurabi, conjunto de leis escritas, provavelmente, há quase 3.000 anos antes de Cristo, registros apontariam, mesmo que, superficialmente, incipiente menção ao instituto da conciliação, apontando-a como possível meio alternativo a ser empregado na solução dos conflitos da remota sociedade que viveu na Mesopotâmia, no período (MOORE, 1998, p. 38).

Estudiosos também acreditam que, na obra *Ilíada*, escrita por Homero, possivelmente no século IX antes de Cristo, em que se representa o cotidiano da famosa Guerra de Troia, travada entre gregos e troianos, 400 anos antes, estariam registradas passagens que indicam a aplicação de técnicas rudimentares de conciliação, com o objetivo de dirimir possíveis conflitos internos produzidos entre os combatentes gregos (LENZI, 1977).

Corroborando o exposto acima, Breitman e Porto (2001, p. 36-37) afirmam que “essa prática [da mediação] era o principal recurso para a resolução de conflitos desde a antiguidade”.

2.2 IMPLANTAÇÃO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO NO MUNDO

Nos tempos contemporâneos, a mediação e a conciliação foram se consolidando, ao longo dos anos, como instrumentos rápidos e eficazes na solução dos conflitos de

interesses, além de se constituírem em práticas menos onerosas e morosas, passando, dessa forma, a fazer parte do ordenamento jurídico de países, entre eles, destacam-se experiências da Espanha, França, Estados Unidos e Argentina (CASELLA; SOUZA, 2011, p. 346).

A aplicação dos institutos da mediação e da conciliação dos quatro países citados será objeto de citação, a seguir, por, de forma direta ou indireta, terem contribuído para a compreensão, no Brasil, da importância e eficácia, na utilização de mecanismos, evitando-se, dessa maneira, trilhar-se o demorado e dispendioso caminho da solução jurídica tradicional, centrada na figura de julgador responsável pela decisão impositiva, face a argumentos apresentados pelas partes do conflito.

A Lei espanhola de Procedimento Laboral, de 1995, dispõe acerca da obrigatoriedade da tentativa de conciliação das partes, antes do início do processo. Detalhe importante da lei é que o acordado, entre os litigantes, na conciliação, tem força executiva, não havendo necessidade de homologação judicial (CASELLA; SOUZA, 2011, p. 346).

Os Estados Unidos da América criaram, no ano de 1971, a *Society of Professionals in Dispute Resolution*⁸, instituição com o objetivo de treinar mediadores para trabalho em agências conciliatórias, públicas, *Federal Mediation and Conciliation Service*⁹, ou privadas, *American Arbitration Association*¹⁰, cujas funções constituem-se em aumentar a celeridade processual e reduzir a quantidade de processos, na época, e cujos resultados surtem positivo efeito na atualidade, por tratar-se de instância obrigatória que antecede ao juízo (MORAES, 2012, p. 29).

Importante experiência norte-americana é a criação dos “Centros de Justiça”, em comunidades que atuam conjuntamente e, em harmonia com Tribunais Populares. Os Centros representam alternativa exitosa no desempenho dos meios consensuais de solução de conflitos de interesses, tanto que os conciliadores e mediadores são membros altamente respeitados pela comunidade na qual exercem atuação, sobretudo porque eles costumam alcançar significativo êxito nas composições empreendidas com litigantes (CASELLA; SOUZA, 2011, p. 348).

A mediação implantou-se de maneira definitiva na França, em meados do ano de 1990, período conhecido como “*a década da mediação*”, com a criação do Centro Nacional de Mediação cujas funções se desempenham pelas pessoas qualificadas para o relevante papel de mediador, atuando sempre em benefício da população.

⁸ Sociedade de profissionais em resolução de litígios (Tradução livre da autora).

⁹ Serviço Federal de Mediação e Conciliação (Tradução livre da autora).

¹⁰ Associação Americana de Arbitragem (Tradução livre da autora).

O Código Nacional de Mediação Francês, editado no ano de 1992, estabelece que a mediação não pode ser imposta, cabendo às partes do conflito decidir pela opção ou não pela utilização da mediação, conforme preceitua o art. 1º, ao dispor que “a mediação é um procedimento facultativo que requer o acordo livre e expresso das pessoas envolvidas, de se engajarem em uma ação (a mediação) com a ajuda de um terceiro independente e neutro (o mediador), especialmente formado nesta arte” (SIX, 2001, p. 08).

A aplicação do instituto da mediação, em território francês, se destaca por constituir-se em espécies de mediação, institucional, em que os mediadores são indicados pelas instituições, e cidadã, na qual os mediadores são indicados diretamente pela própria população, dando-lhe caráter democrático (VIANNA, 2009, p. 71).

O Decreto nº 1.480/1992, editado pelo governo argentino, criou, no país, o Programa Nacional de Mediação, enquanto a Lei nº 24.573/1995 instituiu a mediação e a conciliação como ações prévias e obrigatórias em todo juízo, nos processos cíveis e criminais, facultativa, no entanto, nos processos de execução, e não aplicável em ações que envolvam Estado, falências, ações cautelares, inventários, ações de estado, bem como matéria de família, ou seja, divórcio e separação judicial, anulação de casamento e investigação de paternidade (SOUZA, 2006, p. 35).

Posteriormente, no ano de 1998, o governo argentino editou o Decreto nº 91, o qual declara que a mediação acontece mesmo antes da análise do juiz, a não ser que as partes tivessem declarado antecipadamente que não queriam entrar em acordo. No modelo implantado na Argentina, as partes estão isentas da obrigação de tentar a solução pela via da mediação, caso elas consigam provar que tentaram celebrar acordo, antes do ajuizamento da ação, efetuada por mediadores registrados no Ministério da Justiça, e o mesmo se mostra infrutífero (SOUZA, 2006, p. 36).

No modelo de conciliação da Argentina, o mediador tem ampla liberdade de fazer sessões com as partes, podendo realizá-las de forma conjunta ou separada, evitando, porém, não favorecer nenhuma delas, além de observar o dever de confidencialidade. Em havendo acordo, é lavrada ata, na qual, constarão os termos do acordo, que deverá ser assinado pelo mediador, pelas partes e pelos advogados intervenientes. Caso as partes não compareçam às audiências de conciliação, estão sujeitas a pagar multa, em valor equivalente a duas vezes os honorários básicos percebidos pelo mediador (AMARAL, 2009, p. 121).

O mediador, na Argentina, precisa ter, no mínimo, três anos de experiência na prática do Direito e a escolha para atuar no litígio é feita pelas partes ou por meio de sorteio, entre mediadores cadastrados. O órgão responsável pelo cadastramento dos mediadores é o

Ministério da Justiça e existe a Comissão de Seleção e Fiscalização dos mediadores, formada por profissionais dos poderes Legislativo, Judiciário e Executivo (RODRIGUES JÚNIOR, 2007, p. 23).

2.3 IMPLANTAÇÃO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO NO BRASIL

O sistema público brasileiro de resolução de conflitos de interesses, que envolve o Poder Judiciário e órgãos de prevenção ou resolução de disputas, Defensoria Pública, Ministério Público e Secretarias de Justiça, é composto por vários métodos ou processos distintos, como processo judicial, arbitragem, conciliação e mediação, formando, dessa forma, um sistema pluriprocessual que visa alcançar o ordenamento jurídico processual, no qual, as características intrínsecas de cada processo são observadas para poder proporcionar a melhor solução possível para determinado litígio. Nesse contexto, a escolha do método de resolução indicado, necessariamente, precisa levar em consideração características e aspectos do processo, custo financeiro, celeridade, sigilo, manutenção de relacionamentos, flexibilidade procedimental, exequibilidade da solução, custos emocionais na composição da disputa, adimplemento espontâneo do resultado e recorribilidade (AZEVEDO, 2002, p. 42).

A rápida solução é, sem dúvida, o objetivo principal dos mecanismos consensuais de resolução e a interação entre as partes deve prezar pelos valores, franqueza, honestidade e tranquilidade. Nesse sentido, é fundamental o papel de quem intermediará o entendimento entre as partes, por possibilitar livre e eficiente comunicação entre os envolvidos, tornando eficiente todo o processo e palpável possível acordo (BARROS, *on-line*).

A mediação é considerada mecanismo consensual de solução de conflitos de interesses, utilizada atualmente, em nosso país, cuja solução tem natureza jurídica de contrato, pois sempre se baseia na manifestação da vontade das partes, criando, extinguindo ou modificando direitos, devendo constituir-se de objeto lícito e não defeso em lei, razão pela qual estão presentes os elementos formadores do contrato (BARROS, *on-line*).

A conciliação também é mecanismo de resolução de controvérsias, na relação de interesses muito aplicado, administrado pelo conciliador, a quem compete aproximar as partes litigantes, controlar negociações, aparar arestas, sugerir e formular propostas, apontar vantagens e desvantagens, objetivando sempre a composição do conflito pelas partes. A conciliação tem as próprias características em que, além da administração do conflito por terceiro neutro e imparcial, denominado conciliador, diferentemente do mediador, tem a

prerrogativa de poder sugerir possível acordo, após criteriosa avaliação das vantagens e desvantagens que tal proposição traria às partes no litígio (SILVA, 2008, p. 45).

Quanto às definições de mediação e conciliação, são apresentadas pelos autores e doutrinadores, sendo que algumas se confundem (BARROS, *on-line*).

No capítulo seguinte, a temática será mais detalhadamente explorada, no entanto, trazem-se, a lume, no momento, conceitos apresentados por importantes doutrinadores.

Silva (2008, p. 44), por exemplo, considera que a mediação trata de “uma forma pacífica, tendo em vista que a decisão nasce da vontade das pessoas que vivem o conflito, as quais encontram uma solução que melhor lhes agrada, mediante o diálogo e de forma harmônica, com o auxílio do mediador”.

Segundo Morais (2005, p. 12), a conciliação pode ser entendida como “tentativa de chegar voluntariamente a um acordo neutro, na qual pode atuar um terceiro que intervém entre as partes de forma oficiosa e desestruturada, para dirigir a discussão sem ter papel ativo”.

A mediação, no entanto, destaca-se entre os meios de resolução pacífica de conflitos de interesses, porque, além de ter embasamento no próprio ordenamento jurídico pátrio, auxilia a população na busca pela resposta eficaz e célere para os anseios (AZEVEDO, *on-line*).

Diante do exposto anteriormente, constata-se que, no Brasil, a aplicação dos institutos, mediação e conciliação, estão previstas na Constituição Federal vigente, e em instrumentos normativos, destacados a seguir, cabendo ao Poder Judiciário, pelos órgãos competentes, estimular e prover meios para a prática, seja em salas de audiências das varas de primeira instância ou em Tribunais Regionais, até mesmo, em espaços públicos, conforme projeto de implantação e regulamentação das Justiças Volantes (CNJ, *on-line*).

Importante, no entanto, observar, preliminarmente, que, a depender das situações, os acordos, no curso da aplicação dos institutos, demandam maior ou menor participação do juiz e produzem efeitos processuais após sua homologação, como extinção do processo e formação de coisa julgada, material e formal (CNJ, *on-line*).

A Constituição Federal de 1988 estabelece, no art. 98, inciso I¹¹, a criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, provindos de juízes e leigos que, além de funções, exerceriam atribuições de caráter conciliatório. Os Juizados Especiais instalaram-se em todo o

¹¹ Art. 98. A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão:

I - juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau.

país, com entrada em vigor da Lei nº 9.099/1995, que dispõe sobre a criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais (MIRANDA, 2012, p. 15).

A Política Judiciária Nacional, por força da Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), assegura a todos os brasileiros, independentemente da condição econômica ou social, o direito à solução dos conflitos, por meios consensuais adequados, estimulando, para tanto, sua prática, e criando órgãos específicos à questão, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECS) e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCS) (CNJ, *on-line*).

Na área trabalhista, a Lei nº 9.958/2000, que altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), dispôs acerca da possibilidade de instalação de Comissões de Conciliação Prévia, com o objetivo de permitir que empresas e sindicatos possam instituí-las tendo como integrantes representantes de empregados e empregadores, os quais buscarão conciliar os conflitos individuais de natureza trabalhista. Sua criação objetiva, primordialmente, desafogar a Justiça Trabalhista, mais e mais assoberbada, em razão da crescente demanda de litígios (MARTINS, 2008, p. 19).

Os Tribunais de Justiça do país, pela determinação expressa da Lei nº 13.105/2015, que instituiu o Código de Processo Civil brasileiro, no art. 165¹², obrigaram-se a instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCS), coordenados pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), para atuar especificamente na solução de conflitos pré-processual, processual e setor de cidadania, (TJCE, *on-line*).

O Conselho Superior da Magistratura, pelo Provimento nº 2.348/2016, permitiu a criação de Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação, dotadas de personalidade jurídica definida, com ou sem fins lucrativos, para atuar, supletivamente, na prestação de serviços alternativos, na resolução de conflitos de interesses (CNJ, *on-line*).

O Programa Justiça Comunitária, do Ministério da Justiça, que estimula a comunidade à construção e escolha dos próprios caminhos para a realização da justiça, de maneira pacífica e solidária, por meio dos Núcleos Comunitários, tem desempenhado relevante papel social ao longo dos últimos 16 anos (TJDFT, *on-line*).

A Lei nº 13.140, de 26 de Junho de 2015, dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos, no

¹² Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar a autocomposição.

âmbito da administração pública. O art. 1º, parágrafo único, estabelece, ao conceituar o instituto ao qual faz referência direta, que “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” (CNJ, *on-line*).

Não obstante, porém, as medidas acima enumeradas tenham contribuído fortemente para maior utilização dos mecanismos consensuais de solução de conflitos, a mediação, na verdade, começou a ser utilizada, no Brasil, com maior intensidade, a partir da década de 1980, a princípio, como alternativa para resolução de litígios de natureza trabalhista, e logo o campo de atuação se expandiu à solução de conflitos familiares e negociais, nas esferas empresarial e comercial. Uso alargado do instrumento da mediação deu-se em razão dos obstáculos de acesso à justiça e à ineficiência do sistema judiciário brasileiro, em atender, satisfatoriamente, à demanda por soluções exigidas, pelos mais diversos conflitos gerados no seio da população (MOORE, 1998, p. 32).

No entanto, importante observar que a Constituição Imperial de 1824 trazia referências a juízes árbitros, em destaque os arts. 160 e 161 (MIRANDA, 2012, p. 15).

O Código Comercial brasileiro (Lei nº 556 de 25 de junho de 1850), nos artigos 139 e 294, tipifica a arbitragem, forma de solução consensual de conflitos de interesses, ao estabelecer que: “As questões de fato sobre a existência de fraude, dolo, simulação, ou omissão culpável na formação dos contratos, ou na sua execução, serão determinadas por arbitradores” (BRASIL, *on-line*¹³).

2.4 IMPLANTAÇÃO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO NO ESTADO DO CEARÁ

A mediação e a conciliação, no Estado do Ceará, teve início no ano de 1997, com implantação, no bairro Pirambu, em Fortaleza, do primeiro núcleo de mediação comunitária, posteriormente, estendido a bairros da capital e ao município de Caucaia. Os núcleos de mediação comunitária atuam diretamente nas comunidades, na busca de solucionar conflitos interpessoais e problemas de convivência entre vizinhos, evitando, dessa forma, que as divergências resultem em violência ou abertura de processo judicial (PGR, *on-line*).

Assim, a construção histórica e importância da mediação comunitária fora fomentada pelo pioneiro Programa de Justiça Comunitária que prevê a criação dos Núcleos de

¹³ Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10591973/artigo-139-da-lei-n-556-de-25-de-junho-de-1850>>. Acesso em: 22 jan. 2018.

Mediação Comunitária, empreendidos pelo Ministério Público estadual. O programa é um instituto que influi na pacificação social, incentiva a autonomia da pessoa, desafoga o judiciário e, principalmente, exercita a cidadania (AZEVEDO, 2002, p. 23).

O Ministério Público do Estado do Ceará define mediação comunitária:

Uma técnica de administração de conflitos de caráter informal, não adversarial no qual um terceiro, chamado mediador que não tem poder sobre as partes (não decide, nem sugere), facilita a comunicação entre estas e ajuda a criar opções, para chegar a um acordo consensual e mutuamente satisfatório. A mediação comunitária promove uma maior responsabilidade e participação da comunidade na solução de seus conflitos, abrindo novos caminhos para uma positiva transformação sociocultural (PGR, *on-line*).

Importante pesquisa realizada, entre Janeiro e Março do ano de 2015, pela Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária do Estado do Ceará, aponta tipos de conflitos que mais geraram procedimentos, em Núcleos mediadores, na maioria, relativos a conflitos entre vizinhos e familiares, os mais recorrentes. Depois, em número considerável, aparecem os conflitos por cobrança de dívidas e os que versam sobre pensão alimentícia. Não menos importante, pois todos os conflitos são da mesma relevância para as partes envolvidas, encontram-se os sobre imóvel, contra a honra, reconhecimento de paternidade, ameaça, e conflito escolar, entre outros (PGR, *on-line*).

Em consonância com o art. 98 da Constituição Federal de 1988, e art. 1º da Lei nº 9.099/1995, objeto de referência anteriormente, o Governo do Estado sanciona a Lei nº 12.553/1995, que dispõe sobre o Sistema de Juizados Especiais Cíveis e Criminais. A partir da publicação da Lei, o Tribunal de Justiça inicia a instalação de Unidades do Juizado Especial Cível e Criminal no Estado (TJCE, *on-line*).

Especificamente na cidade de Fortaleza, instalaram-se 25 Unidades do Juizado Especial Cível e Criminal, em diferentes bairros e em instalações universitárias conveniadas, além de específica, para tratar da violência doméstica e familiar contra a mulher, e o Juizado Móvel.

Entre as Unidades do Juizado Especial, em atividade, destaca-se a 2ª Unidade do Juizado Especial Cível e Criminal, no bairro da Maraponga, objeto de estudo da pesquisa e embasamento do conteúdo da dissertação de Mestrado.

O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) regulamentou a instalação e o funcionamento dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCS), com a publicação da Portaria nº 2.504/2015. A medida do TJCE atende ao que dispõe a Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), conforme explicitado no tópico anterior (TJCE, *on-line*).

O NUPEMEC do Tribunal de Justiça tem realizado, sistematicamente, cursos de capacitação, destinados à formação de conciliadores e mediadores de forma continuada, em datas pontuais, em cidades do interior do Estado, e realizado eventos da natureza, nas cidades de Crato, Juazeiro do Norte, Russas, Sobral e Tauá (TJCE, *on-line*).

Com esse objetivo e com base em propósitos, o Núcleo Estadual da Escola Nacional de Mediação e Conciliação, no Ceará, tem capacitado estudantes, advogados, professores e agentes de mediação e conciliação, além de servidores do poder judiciário, para o exercício de atividades ligadas à resolução de conflitos (PGR, *on-line*).

Recentemente, Fortaleza passou a contar com a primeira câmara privada instalada que, além das atividades relacionadas diretamente à conciliação e mediação entre as partes em conflito de interesses, atua na formação de novos mediadores e conciliadores, bem como na capacitação de profissionais (TJCE, *on-line*).

Estímulo e incentivo do Poder Judiciário brasileiro, para que as partes, em determinado conflito, busquem a solução da controvérsia, pela aplicação dos métodos autocompositivos, criando leis e procedimentos e as experiências internacionais acerca da temática, demonstram que as práticas representam a tendência contemporânea, razão por que se considera importante a análise dos mecanismos direcionados ao propósito de solucionar conflitos entre os indivíduos, desde os já não mais aplicados, ou de aplicação bastante reduzida, por exemplo, a autotutela, até os atuais e modernos instrumentos, mediação e conciliação, objeto de estudo da pesquisa ora apresentada, os quais são detalhados, no capítulo 3, da dissertação, na sequência.

3 FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Em razão das dificuldades do Estado, para prestação jurisdicional, no prazo razoável, do agrado das partes conflitantes, pelas razões expostas no capítulo anterior, os métodos alternativos para solução de conflitos de interesses, de forma consensual, têm sido cada vez mais incentivados, uma vez que a decisão judicial tomada, no contexto jurisdicional, nem sempre satisfaz as partes, gerando, por conseguinte, inúmeros recursos e novos processos, contribuindo, dessa forma, para a continuidade do conflito e evidente demora da solução final. O objetivo dos mecanismos de tratamento de conflitos consensuais é buscar desincumbir o Estado-Julgador dos contenciosos em massa, obtendo e acatando o resultado negociado diretamente pelos envolvidos, de forma que todos saiam satisfeitos e, dessa forma, alcançada a tão desejada pacificação social (ROSA, 2012, p. 128-133).

A solução de conflito, mediante consenso, sem interferência direta do Judiciário, na tomada de decisão, possibilita que interesses das partes envolvidas sejam garantidos, cabendo, tão somente a terceiro, que não exercerá atribuições de julgador, assim não atuará como juiz, no caso de forma supletiva, destinada a orientar os envolvidos e ajudando-os a chegar ao consenso (TORRES, 2005, p. 155).

Nesse contexto, a solução de conflito entre vizinhos pode, por exemplo, ser dada pela associação de moradores, sem qualquer interferência do judiciário que, ouvidas as partes litigantes, apresenta proposta conciliatória que ponha termo ao litígio (SANTOS, 1988, p. 16).

De acordo com o autor (1988, p. 17), “a prevenção dos conflitos e a resolução dos conflitos constituem os dois polos da prática jurídica centrada na associação de moradores [...]”.

Há observar, preliminarmente, no entanto, como intervenção meramente explicativa, que os institutos de conciliação e mediação, conforme explicitado no capítulo anterior, costumam ser apontados e estudados, como sinônimo um do outro, no entanto, possuem características distintas conforme tópico final deste capítulo, embora com o mesmo objetivo de buscar a solução pelo meio pacífico, de acordo com as partes conflitantes.

O objetivo do segundo capítulo, à luz do preliminarmente explanado, é, de um lado, apresentar diferentes mecanismos alternativos ou consensuais de solução de conflitos de interesses, e, ao mesmo tempo, elucidar distinções entre os instrumentos objetos deste estudo, mediação e conciliação, instrumentos consensuais de solução de controvérsias e, de outro, apontar diferentes abordagens, sua utilização, além de deixar delimitadas as principais espécies de controvérsias, cuja resolução é cabível pelas respectivas aplicações.

3.1 MECANISMOS ALTERNATIVOS OU CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

Num sentido estrito, é possível destacar três espécies do gênero Mecanismos Alternativos ou Consensuais de Solução de Conflitos de Interesses: a) autotutela; b) heterocomposição e c) autocomposição.

3.1.1 Autotutela

Em períodos remotos da história da humanidade, época em que o Estado, quando muito, existia de forma embrionária, a resolução de conflitos de interesses, por meio da autotutela, era admitida e praticada como única forma à disposição das partes, não importando que tal condição fosse responsável pela geração de fatores de insegurança social, o que deixava integrantes do grupo social sempre sujeitos à vontade dos mais fortes fisicamente, ou de grupos maiores, e à própria extinção da vida em sociedade (ACIOLI, *on-line*).

Autotutela ou autodefesa, conforme alguns autores, apresenta-se como forma antiga de solução de litígios da história da humanidade, advinda anteriormente à própria consolidação do Direito, em decorrência da inexistência de Estado forte e organizado o suficiente para regular vontades individuais, em um período no qual imperava a lei do mais forte e os litígios gerados entre as pessoas eram solucionados pela força, conforme explicitado no capítulo anterior. Dessa forma, quem dispusesse de maior poderio bélico fazia prevalecer os direitos, nesse caso, noção de justiça percebida sob o prisma individual, norteando o pensamento de forma egoísta e violenta (DORON; PAROT, 1998, p. 140).

A inexistência de limites resultava em constantes conflitos, gerando, assim, comunidades violentas. Agressão e sentimento de vingança surgiam naturalmente do instinto do homem, uma vez que não havia valores, princípios morais, normas disciplinadoras, tampouco órgãos estatais com autoridade para garantia de proteção e cumprimento de direitos. Dessa forma, a solução primitiva de conflitos de interesses se apresenta pelas características: ausência de juiz distinto das partes e imposição da decisão por uma parte em relação à outra (GRINOVER, 1994, p. 21), razão por que a autotutela é considerada forma de vingança privada, uma vez que, nela, configura-se a ausência de interventor estranho aos litigantes e imposição da vontade de um dos contendores perante o outro, ou seja, sobressai a vontade unilateral (COELHO, 2007, p. 13).

De acordo com Calamandrei (1999, p. 180-181)

Numa associação primitiva na qual não exista, acima dos indivíduos, uma autoridade capaz de decidir e de impor sua decisão, não se pode pensar, para resolver os conflitos de interesses entre co-associados, mais do que em dois meios: ou no acordo voluntário entre os dois interessados (contrato), dirigido a estabelecer amistosamente qual dos dois interesses opostos deve prevalecer ou, quando não se chegue ao acordo voluntário, no choque violento entre os dois interessados, cada um dos quais emprega contra o outro a própria força individual para constringê-lo a abandonar toda pretensão sobre o bem discutido. [...].

Em que pesem, porém, as características primitivas da autotutela, os mais distintos agrupamentos políticos costumam utilizar-se, muitas vezes, da violência física como recurso para alcance dos objetivos, por exemplo, poder, ou mantê-lo sob seu domínio (WEBER, 1999, p. 56).

O autor (1999, p. 57) esclarece que “a violência é um instrumento eficaz de que se vale o Estado” e acentua que o Estado de Direito estruturado “nada mais é do que uma comunidade humana que, dentro dos limites de determinado território, reivindica o monopólio do uso legítimo da violência física”.

Para o autor (1999, p. 57),

O Estado consiste em uma relação de dominação do homem sobre o homem, fundada no instrumento da violência legítima (isto é, da violência considerada como legítima). O Estado só pode existir, portanto, sob condição de que os homens dominados se submetam à autoridade continuamente reivindicada pelos dominadores.

Compreende-se, por isso, que, desde os primórdios da civilização, sob a vontade individual dos indivíduos, se vem afirmando o princípio de autoridade, intervindo primeiro, para disciplinar ou para limitar, depois, em absoluto, para proibir, de uma maneira cada vez mais enérgica e absoluta, o uso da autodefesa, até chegar ao termo extremo da evolução atual, em que o exercício da autodefesa é considerado delito (CARNELUTTI, 2000, p. 61).

O fato de se entender a autotutela como forma primitiva de solução de conflitos de interesses, estabelecendo conexão entre o primitivo e o instinto humano, intui-se que o emprego de meios violentos para dar cabo a determinado conflito, torna extremamente complexa a convivência dos homens em sociedade e o próprio interesse pelo desenvolvimento comum faz-se comprometido (CARNELUTTI, 2000, p. 62-63).

Conforme esclarece Rosenberg (apud FREGAPANI, 1997, p. 100), “*La autodefensa es el medio primário de tutela jurídica, históricamente el más antiguo y el único en los tempos primitivos*”¹⁴.

¹⁴ A autodefesa é um método primário de tutela jurídica, historicamente e mais antigo e o único nos tempos primitivos (Tradução livre da autora).

No ordenamento jurídico brasileiro, a autotutela é vedada pelo Código Penal, art. 345¹⁵, entretanto a própria lei ressalva casos em que se permite a aplicação da autotutela, por exemplo, nos casos de desforço imediato da posse, previstos no Código Civil Brasileiro, art. 1210, e exclusão de ilicitude, prevista no art. 23 do Código Penal, referenciados no capítulo 1, como também o direito previsto na Constituição Federal de 1988, art. 9º¹⁶, que trata do direito à greve pelos trabalhadores, formas definidas como autotutela ou autodefesa, constitucionalmente asseguradas. No entanto, por precaução, em relação às exceções previstas no art. 23 do Código Penal, o legislador teve a preocupação de definir, nos arts. 24 e 25, do mesmo dispositivo legal, o que se considera estado de necessidade¹⁷ e legítima defesa¹⁸ (SCHIAVI, 2010, p. 33).

3.1.2 Heterocomposição

A organização da sociedade antiga, na concepção teórica que os defensores do contratualismo¹⁹, filósofos John Locke e Jean-Jacques Rousseau, entenderam tratar-se de pacto social que resultou na formulação do contrato social, em que as pessoas se comprometem a estabelecer leis e a obedecê-las, possibilitou a criação do que se convencionou chamar de Estado, fortalecido com o tempo, até a assunção do monopólio da Jurisdição e submissão das partes litigantes à decisão imposta (ACIOLI, *on-line*).

Dessa forma, objetivando organizar o “poder-dever” estabelecido entre Estado e sociedade, tem-se a concepção do processo que significa prosseguir, proceder, etapa por etapa, em direção ao fim (sentença), tornando-se necessária a procedência de atos ordenados, dispostos a alcançar a resposta ao caso concreto, com sentido direcionado à pacificação das

¹⁵ 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. Parágrafo único - Se não há emprego de violência, somente se procede mediante queixa.

¹⁶ Art. 9º. É assegurado o direito de greve, competindo aos trabalhadores decidir sobre a oportunidade de exercê-lo e sobre os interesses que devam por meio dele defender.

¹⁷ Art. 24 - Considera-se em estado de necessidade quem pratica o fato para salvar de perigo atual, que não provocou por sua vontade, nem podia de outro modo evitar, direito próprio ou alheio, cujo sacrifício, nas circunstâncias, não era razoável exigir-se. § 1º - Não pode alegar estado de necessidade quem tinha o dever legal de enfrentar o perigo. § 2º - Embora seja razoável exigir-se o sacrifício do direito ameaçado, a pena poderá ser reduzida de um a dois terços.

¹⁸ Art. 25 - Entende-se em legítima defesa quem, usando moderadamente dos meios necessários, repele injusta agressão, atual ou iminente, a direito seu ou de outrem.

¹⁹ Doutrina cujas origens remontam à filosofia grega, mas que adquiriu importância teórica e política somente no pensamento liberal moderno, que considera a sociedade humana e o Estado originados por um acordo ou contrato estabelecido entre cidadãos autônomos, valorizando desta maneira a liberdade individual, ger. em detrimento da autocracia ou dos excessos da ingerência estatal.

partes, em determinado conflito de interesses, além de propiciar o fortalecimento do bem comum (MIRANDA, 1997, p. 63).

No entanto, no período medieval, a Europa Ocidental fragmentara-se politicamente, pelas incontáveis formas de poder e de autoridade horizontalmente dispostos, cada qual com ampla jurisdição. O cenário de quase anarquia perdurou até o começo do século XVI, quando reis e monarcas disputaram o poder com os senhores feudais e o reconquistaram, passando este a concentrar-se na figura do soberano; e toda a autoridade pública emana de ordenações (MIRANDA, 1997, p. 63).

Dessa forma, o conceito de soberania solidifica-se como poder exercido, em determinado território, sobre determinada população e acima dos ordenamentos sociais. Em suma, a soberania ressurgiu como poder político supremo e independente, sem limitações, na ordem interna e internacional, não obrigado a acatar regras não aceitas voluntariamente, em pé de igualdade com os poderes supremos dos povos, restabelecendo-se, dessa forma, a condição territorial do Estado soberano, não subordinado a nenhuma vontade, a não ser a própria (CAETANO, 1996, p. 132).

De acordo com Mariotti (1999, p. 23)

Na prática, a soberania apresenta-se como um monopólio do poder legislativo: cumpre ao soberano, seja ele um príncipe ou uma assembleia, estabelecer as leis que deverão ser seguidas por todos os membros da comunidade. Embora se apresente como uma noção meramente racional, aplicável a qualquer forma de governo, a soberania, tal como a entendeu Bodin, vai servir à consolidação das monarquias europeias, à destruição da ordem jurídica medieval e ao início da concepção moderna de Estado.

A sedimentação do poder soberano, porém, não evitou que, por muito tempo, o processo fosse visto apenas como emaranhado de atos e diligências, até que, em meados do século passado, passou por profunda reformulação, ganhando “status de ciência autônoma, com meios próprios de investigação científica” (ACIOLI, *on-line*).

Com a modernização, o processo passou a ser tido não só como instrumento jurídico, mas também político e social, em razão do fim, capaz de refletir e de assegurar o cumprimento da finalidade de alcançar o bem comum e obtenção da pacificação social (ACIOLI, *on-line*).

O instituto da heterocomposição surgiu como forma justa de solução de conflitos de interesses, cuja dinâmica consiste na figura de terceiro, sem ligação alguma com o problema ou com as partes envolvidas, atuando como juiz, com o objetivo de solucionar o litígio entre os desafetos. A composição ocorre quando a solução de determinado conflito é

confiada exclusivamente a terceiro, alheio ao objeto do litígio, e realiza-se por meio da jurisdição ou da arbitragem (ALVES, 1996, p. 183).

De acordo com Grinover (1988, p. 279), “a heterocomposição só tem credibilidade quando conduzida por pessoas qualificadas, como um árbitro ou um juiz, que aplique à solução de litígios critérios equitativos”.

A heterocomposição é a técnica pela qual as partes dependem de terceiro, que não auxilia nem representa litigantes em conflito, para julgamento e decisão sobre a lide.

Formas principais de heterocomposição: Jurisdição e Arbitragem.

3.1.2.1 Jurisdição

Em termos de definição formal e instrumental, a condição necessária e suficiente de existência do Estado é que, sobre determinado território, se tenha formado o poder, em condição de tomar decisões e emanar comandos correspondentes e vinculatórios àqueles que vivessem no território e efetivamente cumpridos pela maioria dos destinatários (BOBBIO, 1987, p. 78).

De acordo com o autor, anteriormente citado (1987, p. 78), referindo-se ao poder de soberania do Estado, em relação às pessoas, “na maior parte dos casos em que a obediência é requisitada, compreendo, porém, que poder deve ser entendido como uma relação entre dois sujeitos, dos quais o primeiro obtém do segundo um comportamento que, em caso contrário, não ocorreria”.

Dessa forma, para consecução dos fins, o Estado desenvolve determinadas atividades que lhe são inerentes, entre elas, função jurisdicional que tem o propósito de solucionar, especificamente, conflitos ocorridos e regulados pelas regras de direito gerais, com interpretação e aplicação da lei, objetivando a pacificação social (CALAMANDREI, 1999, p. 181).

A função jurisdicional, de acordo com o mesmo autor (1999, p. 81), “é exercida por um juiz que se interpõe com o objetivo de dirimir os conflitos surgidos entre interesses individuais, nos casos em que estes não tenham alcançado um acordo por suas próprias contas”.

A Jurisdição, pois, pode ser entendida como o poder que se atribui à autoridade, com o encargo de fazer respeitar as leis, garantindo, dessa forma, o cumprimento das normas e punindo os infratores (BOBBIO, 1987, p. 78).

De acordo com o pensamento de Paixão Júnior (2002, p. 36-37), jurisdição se entende “atividade soberana do Estado que, através de órgãos competentes e meios

predeterminados, mediante provocação e em carácter definitivo, protege a ordem jurídica e os direitos subjetivos, fazendo incidir a lei, em sentido amplo e em casos concretos”.

Em síntese, ao contrário da arbitragem (tópico a seguir), a jurisdição é uma forma de composição impositiva afetada a terceiro, via de regra, pelo poder público, realizada por meio do processo, que reside apenas numa obrigação legal de sujeitar-se à jurisdição estatal e no direito de provocá-la (LIMA AMARAL, 1994, p. 105).

3.1.2.2 Arbitragem

Na arbitragem, trata-se da forma de solução de conflitos, em que o terceiro imparcial ou terceiros, com poderes previstos em convenção privada, convencionada anteriormente entre conflitantes, decidem, com base na convenção e regras de direito aplicáveis ao caso, sem interferência do judiciário. Dá-se a intervenção de terceiro, cuja decisão os litigantes devem acatar e obedecer futuramente. O árbitro é escolhido pelas partes, com poder de decisão sobre qualquer conflito na relação. A decisão proferida tem carácter obrigatório e vinculativo. Assim, as características demonstram existir semelhança entre a atividade do juiz e do árbitro (ALVES, 1996, p. 183).

De acordo com o mesmo autor (1996, p. 183), a arbitragem “trata-se de uma forma mista, pois as próprias partes compõem-se parcialmente para designar o árbitro e submeterem-se ao respectivo laudo que este vier apresentar”.

Nesse caso, o árbitro é autorizado pelas partes a proferir sentença, com base na equidade, ou seja, fora das normas e regras expressas de direito, uma vez que é defeso aos magistrados togados, podendo, ainda, proferir sentenças arbitrais, com base no direito positivo nacional ou estrangeiro, pela equidade, em usos e costumes, e também se for o caso, em práticas internacionais do comércio (LENZA, 1999, p. 50).

O árbitro é juiz de direito e de fato e a decisão prolatada não se sujeita a recurso ou homologação pelo Poder Judiciário. Além do mais, a parte desfavorecida não tem direito a recorrer da decisão do Poder Judiciário (CARMONA, 1993, p. 103).

A sentença arbitral produz, entre as partes e sucessores, os mesmos efeitos da sentença proferida pelos órgãos do Poder Judiciário e, sendo condenatória, constitui título executivo, no entanto, uma vez proferida, pode ser cumprida ou não de forma voluntária pela parte vencida (TIBÚRCIO, 2000, p. 59).

Com o cumprimento voluntário da parte vencida, o conflito está extinto, no entanto, na hipótese de não cumprimento, cabe à parte vencedora recorrer do Judiciário para a

execução da sentença arbitral, sendo que o interessado poderá socorrer-se da justiça comum ou especial, desde que a condenação se enquadre nas respectivas regras de competência (TIBÚRCIO, 2000, p. 60).

Os mesmos elementos essenciais à sentença judicial são requisitos da Sentença Arbitral: a) Relatório: nome das partes, vara, número do processo, atos processuais realizados e finalização com o texto: “É o relatório”; b) Fundamentação: apresentação dos motivos que levaram o árbitro a formular o convencimento, na forma do CPC; c) Dispositivo: sentença proferida (GRINOVER, 2012, p. 54).

O Código de Processo Civil, no art. 475-N, inciso IV, eleva a sentença arbitral à condição de título executivo judicial, com ciência das partes, não necessitando da homologação judicial à qual não cabe recurso, exceto em possível embargo de declaração a ser apresentado, na própria arbitragem (GRINOVER, 2012, p. 54).

À escolha da arbitragem caminho da solução do conflito de interesses, as partes abrem mão de buscar a jurisdição, exceto se dela desistirem, isto é, no caso de o conflito, sem vício, ter sido declarado em trânsito em julgado, não mais apreciado pelo Poder Judiciário. Em ocorrendo impetração de ação, o juiz emite sentença terminativa sem julgamento de mérito, em face de a questão ter sido solucionada por arbitragem (CARMONA, 1993, p. 104).

Apesar de os institutos da jurisdição e da arbitragem terem contribuído, enormemente, para a solução de incontáveis conflitos de interesses, com eficientes resultados, a ocorrência de grande valorização da forma e dos procedimentos legais, em detrimento do alcance dos objetivos a que se prestava o processo, ocasiona o surgimento de acentuada distância entre este e a realidade social, ou seja, entre as partes litigantes e o Estado e a Lei. Consegue-se, em primeiro momento, aliviar a tensão gerada pelo exercício da autotutela, conduta, no entanto, que em face do constante e crescente aumento da complexidade da estrutura estatal, provoca demanda de necessárias e importantes modificações na forma como a função é prestada pelo Estado-Julgador, por exemplo, quebra do monopólio jurisdicional (ACIOLI, *on-line*).

3.1.3 Autocomposição

A autocomposição é a forma privilegiada na solução de conflitos de interesses, uma vez que as próprias partes solucionam o litígio pelo consenso, sem que, para tanto, seja necessário o emprego da força ou interferência de terceiro para decidir impositivamente (ALVIM, 1993, p. 55).

Assim, por meio desse dispositivo, as partes resolvem os conflitos entre si, sem interferência de terceiros ou dos órgãos do Estado. Mesmo com intervenção de terceiros, não tem solução o conflito, podendo, apenas, propô-la uma vez que a resolução, no processo de autocomposição, diz respeito, tão somente, aos próprios litigantes (ALVIM, 1993, p. 55).

Apesar da eficácia extensamente comprovada, durante longo período da história, a maneira informal de resolução do conflito de interesses foi vista, no passado, como espécie de forma própria de sociedades primitivas (GRINOVER, 1988, p. 279).

Modernamente, no entanto, a solução do conflito pelo entendimento entre as partes tem sido largamente difundida e estimulada, como se observa no ordenamento jurídico brasileiro, especialmente no Código de Processo Civil, que no art. 139, inciso V²⁰, prevê, entre competências do juiz, a função de tentar, a qualquer tempo, a conciliação entre as partes, mesmo que o papel do magistrado seja meramente homologatório, uma vez que a decisão da forma de solução do conflito, efetivamente, cabe às partes (CORREIA, 1999, p. 8).

Ademais, o Direito Civil brasileiro trata do tema da autocomposição, ao estabelecer a transação (artigos 1025 a 1035), bem como a figura da desistência pelas partes, artigo 1036 (GRINOVER, 1994, p. 20).

O Código de Processo Civil também enumera formas de extinção do processo, com julgamento de mérito pela autocomposição entre as partes, especialmente no artigo 269, incisos I, III e V. Ressaltem-se, ainda, as normas dos Juizados Especiais (Lei 9.099/95), que possuem instrumental para a resolução dos conflitos, pela negociação entre as partes (GRINOVER, 1994, p. 21).

Segundo Alcalá-Zamora y Castillo (1993, *apud* ALVIM, 1993, p. 20) existem quatro formas de autocomposição: renúncia, submissão, negociação e transação.

3.1.3.1 Renúncia

Renúncia é a desistência da pretensão, ou seja, desistência do conflito pelo atacante (THEODORO JÚNIOR, 1997, p. 250).

²⁰ Art. 139. 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;

3.1.3.2 Submissão

Submissão é a resistência oferecida à pretensão ou reconhecimento, ou seja, renúncia do atacado (THEODORO JÚNIOR, 1997, p. 250).

3.1.3.3 Negociação

A negociação é, na verdade, uma técnica bastante comum, em que as próprias partes, sem interveniência de terceiros, buscam a resolução de determinado conflito de interesses, podendo, às vezes, o desentendimento sequer chegar a se caracterizar como litígio, mas a fazer parte do processo evolutivo das relações estabelecidas, no cotidiano, distinguindo-se pela presença da confiança e credibilidade entre os negociadores (VEZZULLA, 2005, p. 15).

De acordo com entendimento do autor (2005, p. 15), a negociação diz-se “uma técnica salutar e autocompositiva de resolução de conflitos que, pela sua singeleza e por meio do diálogo, deve ser empregada como uma das primeiras formas de solução de um problema”.

A negociação, pois, por não exigir intervenção de terceiro e necessidade de campo específico para concretização, sala do judiciário ou local oficial designado para entendimentos e acordos entre partes, é, sem dúvida, técnica rápida e econômica, como meio de resolução de controvérsias, principalmente, quando os negociadores, no caso as próprias partes, conhecem as técnicas negociais que os auxiliarão na satisfação almejada e consequente pacificação social (VEZZULLA, 2005, p. 15).

Diferencia-se, desse modo, a negociação da transação, detalhada na sequência, pela desnecessidade da interferência de terceiro, para atuar como intermediador.

3.1.3.4 Transação

A Lei nº 10.406, de 10 de Janeiro de 2002, que institui o Código Civil brasileiro, art. 840²¹ e seguintes, ao regular o instituto da transação, prevê a possibilidade de o interessado prevenir ou terminar o litígio mediante concessões mútuas, de natureza jurídica contratual e de negócio jurídico bilateral, tratando-se, de forma de solução de conflitos de interesses, pelo estabelecimento de entendimento entre as partes, de forma judicial ou extrajudicial (THEODORO JÚNIOR, 1997, p. 251).

²¹ Art. 840. É lícito aos interessados prevenirem ou terminarem o litígio mediante concessões mútuas.

A judicial ocorre quando, no curso do processo, as partes resolvem, entre si, pôr fim à demanda. Assim, quem escolhe a forma de solução do conflito são litigantes que chegam a entendimento voluntário ou negocial, cabendo ao juiz encerrar o processo com ato homologatório, sem nada acrescentar ao pacto dos litigantes, na substância (MALUF, 1999, p. 246).

A transação extrajudicial ou preventiva tem o escopo de evitar o conflito, eliminando incertezas pela composição amigável, mediante concessões mútuas. Evita-se, assim, o início da demanda (MALUF, 1999, p. 246).

Ao longo dos últimos anos, a transação extrajudicial tem desempenhado importante papel, entre os indivíduos, principalmente, em razão da crise atual do sistema judiciário, no que concerne às questões institucional, estrutural e procedimental (SADEK; ARANTES, 1994, p. 34).

A primeira questão está diretamente relacionada à própria posição do Poder Judiciário, na distribuição tripartite dos poderes constitucionais, conferindo-lhe a prerrogativa de atuar como árbitro de disputas entre dois poderes, permitindo-lhe paralisar políticas, proferir decisões sem uniformidade e suspender, mesmo temporariamente, medidas de impacto nacional (SADEK; ARANTES, 1994, p. 34).

A crise estrutural do judiciário diz respeito à sua estrutura extremamente pesada, o que resulta em morosa atuação da estrutura burocrática, além da própria deficiência do quadro de servidores e número reduzido de juízes. No que diz respeito às questões procedimentais, a exorbitante adoção de medidas provisórias tem desestabilizado o sistema normativo e dificultado a atuação do Judiciário, além de que o excesso de formalidades previstas, na ciência processual, contribui, fortemente, para retardar o trabalho da justiça (SADEK; ARANTES, 1994, p. 34-35).

A tendência atual é que, cada vez mais, os conflitos se resolvam mediante transação extrajudicial, para tanto, imprescindível o estímulo do poder público pela edição de leis e regulamentações que estimulam a prática (SADEK; ARANTES, 1994, p. 35).

Conforme explicitado, o Direito brasileiro, em dispositivos, vem estimulando a autocomposição entre as partes, sobretudo por meio da transação extrajudicial entabulada pela conciliação e mediação.

3.1.3.4.1 Conciliação

A expressão conciliação tem origem no latim “*conciliare*” que significa atrair, ajudar, harmonizar, mais importante capacidade de se apresentar como meio alternativo de

pacificação social, mediante o que os indivíduos buscam dirimir diferenças, contando, para tanto, com o suporte de terceiro que trata de sujeito imparcial com competência para aproximar as partes litigantes, controlar o processo, sugerir e formular propostas, com o objetivo de resolver o conflito (SALES; ALENCAR, 2004, p. 132).

De acordo com Silva (2012, p. 381), entende-se como conciliação “o ato pelo qual duas ou mais pessoas desavindas a respeito de seu negócio ponham fim à divergência amigavelmente” que, tecnicamente, “tanto pode indicar o acordo amigável, como o que se faça, judicialmente, por meio de transação, que termina o litígio”.

Calmon (2007, p. 60), por outro lado, define conciliação como

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

Bacellar (2012, p. 171), por outro lado, define conciliação como processo técnico, administrado por terceiro imparcial que, “após ouvir as partes, auxiliará com propostas e sugestões para alcançar uma solução capaz de atender os interesses de todos, materializando esta solução em um acordo que conduzirá à extinção do processo judicial”.

Resolve-se o conflito exposto, não cabendo ao conciliador apreciá-lo com profundidade, verificando o que há além, mesmo que o conciliador intervenha, muitas vezes, no sentido de tentar forçar acordo, uma vez que, nesse dispositivo, o que se busca são concessões mútuas, ou seja, as partes abrem mão de parte dos direitos de que acreditam ser titulares para solução da controvérsia. Por isso, a princípio, a conciliação envolve direitos disponíveis às partes (SALES; ALENCAR, 2004, p. 61).

De acordo com o artigo 331 do Código de Processo Civil, ao versar a causa sobre direitos que admitam transação, haverá audiência preliminar, no intuito de se alcançar a conciliação. Por outro lado, o artigo 447 determina que, versando o litígio sobre direito patrimonial de caráter privado, assim como sobre direito de família, será oportunizada a conciliação (VENOSA, 2004, p. 175).

O instituto da conciliação pode ocorrer de duas formas: extraprocessual ou endoprocessual, em ambos os casos, o dispositivo, primordialmente, induz as partes litigantes a encontrar a solução do conflito de interesses, entre elas, contando, para tanto, com os recursos do conciliador (GRINOVER, 1994, p. 22).

A extraprocessual ou extrajudicial é aquela que é alcançada pelo órgão que não exerce função jurisdicional como solução alternativa dos conflitos de interesses, evitando,

dessa forma, o próprio processo. Trata-se de via alternativa, pré-processual, coexistente e não excludente do processo, de caráter facultativo, não excludente em relação à possibilidade de ingresso nas vias judiciais (GRINOVER, 1994, p. 23).

A conciliação endoprocessual ou endojudicial, por sua vez, é a praticada pelo órgão jurisdicional, após a instauração do processo ou no curso. Em casos previstos em lei, a tentativa é obrigatória, por exemplo, em todas as questões que têm como objeto direitos disponíveis, incluindo obrigatoriedade no procedimento do Juizado Especial Cível, vez que, em tal procedimento, a matéria abrangida é de menor complexidade e tem como objeto direitos disponíveis (GRINOVER, 1994, p. 23).

Observa-se que o poder de pacificação é muito grande na conciliação, pois, além de encontrar o ponto de equilíbrio aceito para termo de interesses conflitantes, geralmente logra também levar a paz ao próprio espírito das pessoas. A ideia de que ‘mais vale um mau acordo que uma boa demanda’ é uma realidade no sentimento popular e as soluções concordadas pelas partes mostram-se capazes de eliminar a situação conflituosa e desafogar as incertezas e angústias que caracterizam as insatisfações de efeito antissocial. Por isso é que a conciliação pode se compreender como sendo “*substituto generoso da justiça*”, ainda quando conduzida por esta ou pelos auxiliares (DINAMARCO, 1996, p. 282).

Importante observar, por fim, que a conciliação pode ocorrer a qualquer momento, no procedimento arbitral, e, caso a situação venha a ocorrer, a mesma será reduzida a escrito e submetida ao árbitro para que ele declare a decisão conciliatória mediante sentença arbitral. No entanto, se houver, no curso da negociação, necessidade de medidas coercitivas ou cautelares, o árbitro poderá solicitá-las ao Poder Judiciário, ou seja, o árbitro pede medidas cautelares de ofício ao juiz, ou formas para que a medida cautelar expedida tenha eficácia (TIBÚRCIO, 2000, p. 59).

3.1.3.4.2 *Mediação*

As características do instituto da mediação estão divididas, segundo a linha desenvolvida nos Estados Unidos da América, em duas correntes, com distinta epistemologia: linear, de Harvard, pela qual o objetivo da mediação é a solução do conflito pelo acordo, e a transformativa, de Bush y Folger, em que o acordo deixa de ser a finalidade principal e o mediador, juntamente com as partes, busca reestabelecer o diálogo entre os envolvidos, com o intento de evitar novos litígios (ALMEIDA *et al*, 2016, p. 35).

De acordo com Schabbel (*on-line*):

Em se tratando de disputas interpretativas, buscar-se-á um acordo para a correta interpretação ou implementação de regulamento (UTILIZA-SE PREFERENCIALMENTE O MODELO LINEAR DE HARVARD). Quando forem disputas envolvendo necessidades de mudanças, metodologias de trabalho e questões comportamentais como assédio, desrespeito etc., que estão ancoradas em valores, normas e objetivos e que culminarão com mudanças no *status quo* atual e envolve as partes emocionalmente, opta-se pelos modelos TRANSFORMATIVO OU NARRATIVO.

O ordenamento jurídico brasileiro decide por adotar a corrente doutrinária da escola linear, pois o Judiciário busca, na mediação, solução da crise judiciária e a diminuição, ou eliminação, do acúmulo de processos judiciais pendentes (ALMEIDA *et al.*, 2016, p. 35).

De acordo com Waltrich (2012, p. 91), “os objetivos da mediação são [...] quatro: solução dos conflitos, prevenção da má administração dos conflitos, inclusão social e paz social”.

O processo da mediação adotado no Brasil tem como uma das principais características a solução rápida do conflito, na concepção defendida pela corrente linear, de Harvard, onde a interação entre as partes litigantes deve prezar pelos valores como franqueza, honestidade e tranquilidade, cuja solução tem natureza jurídica de contrato, por sempre baseada na manifestação da vontade das partes, criando, extinguindo ou modificando direitos, constituindo-se, nesse caso, de objeto lícito e não defeso em lei, razão pela qual estão presentes os elementos formadores do contrato (SALES; ALENCAR, 2004, p. 61).

A mediação configura-se como meio consensual de solução de conflitos de interesses, no qual duas ou mais pessoas, com auxílio e intermediação do mediador, na qualidade de terceiro imparcial, capacitado a atuar como facilitador do diálogo, discutem, pacificamente, buscando alcançar a solução satisfatória para o litígio. As pessoas que vivenciam a controvérsia são responsáveis pela administração e solução e o poder de decisão cabe a elas e não ao mediador (SALES; ALENCAR, 2004, p. 61).

A mediação comporta infundável relação de definições, conforme sequência, pela conceituação de autores, no entanto, sinteticamente, ela pode ser compreendida, segundo propõe Silva (2008, p. 98), como sendo forma sofisticada e eficiente de se chegar ao acordo, pois pode haver oitiva das partes separadamente e diligências prévias, sendo que as partes são conduzidas a realizar acordos, sem que haja interferência real do conciliador, numa demonstração clara de que a solução da controvérsia será sempre das partes.

O autor (2008, p. 98) destaca que a mediação é a forma pacífica de se chegar ao acordo, tendo em vista que “a decisão nasce da vontade das pessoas que vivem o conflito, as

quais encontram uma solução que melhor lhes agrada, mediante o diálogo e de forma harmônica, com o auxílio do mediador”, podendo ser aplicada na maioria dos conflitos, mesmo que, em determinados casos, seja necessário o envio ao Poder Judiciário, para obtenção de validade jurídica.

Na concepção de Serpa (1999, p. 69), “a mediação trata-se de um processo onde e através do qual uma terceira pessoa age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma disputa sem prescrever qual a solução”, e deixa evidente que a intervenção de terceiro imparcial é fundamental para engajar as partes em discussão proveitosa.

De acordo com Braga Neto (2008, p. 65), “a mediação é parte de uma premissa de devolução às partes do poder de gerir e resolver ou transformar o conflito, no sentido de que são elas as mais indicadas para solucionar suas questões”.

Habermann (2016, p. 45), por outro lado, descreve a conciliação como sendo:

O desenvolvimento da negociação assistida por um terceiro imparcial, na figura do mediador, o qual é encarregado de facilitar os passos do procedimento, cabendo a ele, apenas, administrar os fatos e conduzir as pessoas a uma solução que pacifique o conflito e atenda os interesses de ambas as partes.

A mediação ganha importância ao se vislumbrar que, por vezes, o conflito intersubjetivo pressupõe ocorrência de patologia social, enquanto choque desequilibrado de interesses opostos, de fundo psicológico, econômico e sociológico. Diante disso, dependendo do nível de realidade em que os interesses forem compostos, vislumbra-se, na mediação, a resolução do conflito como terapêutica pacificadora (MARTINEZ, 2005).

A mediação preocupa-se com o problema a fim de garantir relação futura, entre as partes, é o método informal de solução de litígios, realizado de forma rápida colaborando com economia de gastos econômicos ou de tempo das partes. Dessa forma, possui importante papel no resgate à participação das pessoas, na efetiva solução dos problemas, sempre por meio do diálogo. Inicia-se a busca pela comunicação e atuação concreta em prol do reconhecimento da responsabilidade de cada um pelas atitudes e consequentes mudanças de comportamento, de forma consciente (SALES; ALENCAR, 2004, p. 62).

Além de buscar acordo entre as partes, a mediação visa à melhora da relação entre as partes envolvidas. Uma parte poderia, por exemplo, se sentir aliviada, satisfeita ou reconhecida, pela sua condição e pela condição da parte, permitindo maior empatia e, conseqüentemente, maior facilidade, na reconstrução das relações humanas (LEITE, *on-line*).

Nesse sentido, de acordo com o autor (*on-line*), o dispositivo tem como objetivo “a responsabilização dos protagonistas, capazes de elaborar, eles mesmos, acordos duráveis.

O trunfo da mediação é a restauração do diálogo e da comunicação, alcançando sua pacificação duradoura”.

O mediador não se envolve no conflito como uma das partes, mas sente o conflito, em todas as dimensões, percorre o conflito, com os mediados em suas sutilezas, para que sejam criados os novos caminhos que transcendam o conflito. Ele é um canal por onde o conflito pode passar e ser trabalhado criativamente. É um catalisador que reúne as partes, sem se confundir nem aderir a nenhuma delas (BUITONI, *on-line*).

Nesse contexto, conclui-se que é fundamental o papel do mediador, por possibilitar livre e eficiente comunicação entre as partes, tornando eficiente o processo e palpável possível acordo. Sendo assim, para que a mediação consiga lograr êxito, a atuação do mediador, que colabora com que as partes dialoguem, entendam e elas próprias resolvam o conflito, torna-se peça essencial no processo (BUITONI, *on-line*).

De acordo com Braga Neto (2008, p. 65), “o mediador, em sua intervenção, coordena um processo de positivação do conflito, que nada mais é do que fruto da estrutura relacional existente entre eles no passado e presente, com a conscientização de que o futuro está em suas próprias mãos”.

A atuação do mediador, portanto, é, na vertente do auxílio na administração do conflito, a fim de promover como resultado a responsabilidade, não somente gerada na inter-relação existente ou que existia, mas, sobretudo, no que poderá ser construído no futuro a partir dele (BRAGA NETO, 2008, p. 65).

A solução definitiva de determinado conflito de interesses pode ou não ser encontrada durante o processo, entretanto o instituto revela-se como método ideal, com conflitos complexos e multifacetados, dado o potencial de lidar com as camadas subjacentes e de trabalhar com múltiplos interesses e necessidades (MICHELON, 2008, p. 128).

Em todo caso, segundo a autora (2008, p. 129), “as partes devem estar livres para escolher a mediação como processo para solucionar o conflito e livres para escolher o mediador em que depositam confiança”, desde que, conforme observa Braga Neto (2008, p. 66), o mediador compreenda que “deve assegurar a plena autonomia das partes durante a mediação, recusando sua eventual nomeação quando essa autonomia eventual estiver sendo afetada ou posta em causa”.

3.2 PRINCIPAIS DISTINÇÕES ENTRE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Os institutos de conciliação e de mediação, no Brasil, são vistos como meios distintos de solução de conflitos de interesses, em parte, por conta da própria evolução histórica. No entanto, o Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) solidifica a diferenciação (Parágrafos 2º e 3º do art. 165)²², ao explicitar que, na conciliação, o terceiro facilitador da conversa interfere de forma direta no litígio e pode chegar a sugerir opções de solução para o conflito e, na mediação, o mediador facilita o diálogo entre as pessoas para que elas mesmas proponham soluções (CNJ, *on-line*).

Outra diferenciação se pauta no tipo de conflito. Para conflitos objetivos, superficiais, nos quais não existe relacionamento duradouro entre os envolvidos, aconselha-se o uso da conciliação; para conflitos subjetivos, nos quais exista relação entre os envolvidos ou desejo de que tal relacionamento perdure, indica-se a mediação. No entanto, muitas vezes, somente durante o procedimento, é identificado o meio adequado (CNJ, *on-line*).

Diferencia-se, assim, a conciliação da mediação porque, na primeira, o tratamento do conflito é superficial, encontrando-se resultado parcialmente satisfatório, no acordo; na segunda, ao contrário, o tratamento é aprofundado e o acordo representa total satisfação das partes. A decisão pela aplicação de uma ou de outra técnica reside no fato de existir ou não relacionamento entre as partes. Se existe vínculo entre si (família, vizinho, colega de trabalho), para manutenção e aprimoramento do vínculo, a mediação torna-se bastante adequada (SALES, 2009, p. 09).

Por outro lado, não havendo relacionamento entre as partes ou em casos de relacionamentos circunstanciais (compra e venda casual, acidente entre desconhecidos, colisões automobilísticas etc.), a conciliação apresenta-se como meio satisfatório de solução de conflitos (SALES, 2009, p. 09).

Vale ressaltar, nesse caso, que a mediação não almeja simplesmente chegar a um acordo em si, ou seja, ela tem como objetivo trabalhar o conflito, estimulando o diálogo cooperativo entre as partes para que elas cheguem à solução conciliatória. Com o método

²² Art. 165...

§ 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.

pacífico, entende-se que as partes, em antagonismo, amadureçam sobre o conflito e analisem a melhor opção, em face da relação criada (SALES, 2009, p. 10).

Nessa vertente, como enfatiza Moore (1998, p. 43), “o acordo passa a ser a consequência lógica, resultante de bom trabalho de cooperação realizado, ao longo de todo o procedimento, e não sua premissa básica”.

Diante do exposto, sobretudo quanto ao explicitado em tópicos anteriores, é possível afirmar que mediação e conciliação possuem peculiaridades e técnicas que devem ser respeitadas para que os institutos possam gerar bons resultados, no transcurso dos procedimentos, no entanto, autores e doutrinadores costumam apresentar diferenciações, ainda sutis, entre um instituto e outro.

De acordo com entendimento de Santos (1988, p. 21), por exemplo, torna-se necessário “distinguir a mediação da negociação”, sobretudo porque a atuação do intermediador, nos dois processos, assumem características e objetivos distintos.

Nesse aspecto, Bacellar (2012, p. 98), por exemplo, diferencia a mediação e a conciliação com base em três argumentações: natureza da relação; finalidade e foco; e forma da atuação de terceiro.

A primeira argumentação (Natureza da relação) busca diferenciar tipos de relações, circunstancial e composta de um único vínculo ou multiplexas, com vínculos, e qual medida cabível para resolução de conflito entre as partes. A conciliação é adequada a resolver o litígio decorrente de situações circunstanciais, em que o único vínculo entre as pessoas é conflito, ou seja, após a solução da controvérsia e realização do acordo, provavelmente não manterão nenhum tipo de relação, enquanto a mediação é recomendável a situações de múltiplos vínculos, familiares, comerciais, trabalhistas, entre outros, que procura preservar as relações entre as partes, bem como permitir a manutenção dos vínculos que se desenvolverão com naturalidade, independentemente do acordo (BACELLAR, 2012, p. 99).

Com relação à segunda argumentação (Finalidade e foco), a conciliação busca acordo para extinguir o processo, preferencialmente com resolução de mérito, por meio de transação, em que as partes realizarão concessões mútuas para prevenir ou evitar litígio, enquanto a mediação tem por objetivo encontrar os verdadeiros interesses e necessidades que se escondem por trás de cada envolvido no conflito, fazendo os mesmos alcançarem acordo de forma natural (BACELLAR, 2012, p. 100).

Na terceira argumentação (Forma de atuação de terceiro), o conciliador opina sobre o mérito do acordo, orienta as partes e sugere soluções, tratando de forma incisiva o mérito do conflito e, superficialmente, a relação e investigação de interesses das partes: na

mediação, o mediador apenas facilita a comunicação entre as partes, identificando, de modo amplo, interesses, sem limitação de matéria ou tempo, questionando as partes com criatividade para alcançarem a solução desejada (BACELLAR, 2012, p. 101).

Em resumo, para Bacellar (2003, p. 231):

[...] a conciliação é mais adequada para resolver *situações circunstanciais*, como, por exemplo, uma indenização por acidente de veículo em que as pessoas não se conhecem (o único vínculo é o objeto do incidente) e, solucionada a controvérsia, não mais vão manter qualquer outro relacionamento. Já a *mediação* se afigura recomendável para situações de *múltiplos vínculos*, sejam eles familiares, de amizade, de vizinhança, decorrentes de relações comerciais ou trabalhistas, entre outras. Como a *mediação preserva estas relações*, os demais vínculos não se interrompem e continuam a se desenvolver com naturalidade.

Distinção a ser considerada, em relação aos institutos, é a apresentada por Azevedo (2013, p. 99), que faz importante separação entre o que vem a ser lide processual e lide sociológica.

Para o autor (2013, p. 99), a “lide processual é a descrição do conflito, segundo informes da petição inicial e da contestação, que delimitam o campo de atuação do julgador e, muitas vezes, não permitem a satisfação dos verdadeiros interesses do jurisdicionado”, enquanto a “lide sociológica está relacionada ao real interesse das partes, o que muitas vezes não corresponde às questões processualmente tuteladas, diferenciando-se do que é levado a juízo, sob a forma de uma demanda”.

Ainda de acordo com o autor (2013, p. 100), “somente a resolução integral da lide sociológica, com a composição dos verdadeiros interesses das partes, conduz à pacificação social”.

Conclui-se, dessa forma, em face do exposto, que o bem jurídico importante para o Estado e para a sociedade é a paz social e individual dos indivíduos e, para que esta paz continue presente na vida em sociedade, se faz necessário ultrapassar a cultura do litígio e alcançar o respeito mútuo. Entretanto, mesmo que se lute incessantemente pela cultura da paz e pela pacificação social, os conflitos de interesses sempre estarão presentes no tecido social, sendo necessário valer-se de medidas efetivas e capazes de solucionar conflitos de interesses, pela aplicação de técnicas que possam amenizar o rompimento da paz social e harmonizar as partes conflitantes, como a utilização da mediação e da conciliação como mecanismos de pacificação social.

4 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO, INSTRUMENTOS DE PACIFICAÇÃO SOCIAL

As mudanças de paradigmas sociais, panorama e estrutura política do Estado de Direito interferem diretamente no Poder Judiciário, apontadas pela Sociologia Jurídica como fonte material de Direito, ou seja, ensejo que norteia a ética, a moral e o papel do legislador, no processo de elaboração das normas legais (DIMOULIS, 2011, p. 166-167).

O Poder Judiciário brasileiro amalha significativa importância, pela promulgação da Constituição pátria vigente, que amplia atribuições e lhe concede, acertadamente, o sagrado poder de exercício de funções de guardião da Carta Magna, dotando-o, dessa forma, de *status* de garantidor dos direitos e de pacificador social (AMARAL, 2009, p. 23).

Com o novo texto constitucional, o qual o deputado federal Ulysses Guimarães, presidente da Assembleia Nacional Constituinte, que redigiu a Carta Magna vigente, chamou de “Constituição Cidadã”, importantes e significativas alterações sobre competências do Poder Judiciário contribuíram decisivamente, não só para a independência da nobre carreira da magistratura, como também para a sua autonomia administrativa e financeira (BRASIL, 2017).

Nesse contexto, merece destaque preliminar o disposto no art. 99²³ do texto constitucional que assegura, ao Judiciário, poder soberano, autonomia administrativa e financeira, bem como o art. 96²⁴, inciso I, letra “a”, que, nos mesmos termos, concede competência a tribunais para “eleger seus órgãos diretivos e elaborar seus regimentos internos”, observando, para tanto, normas de processo e garantias processuais das partes, além de dispor sobre competência e funcionamento dos órgãos jurisdicionais e administrativos (BRASIL, 2017).

Nesse diapasão, importante observar que a Constituição pátria, art. 98, prevê a criação de juizados especiais, no âmbito de atuação da União e entes membros (Estados e Distrito Federal), dando-lhes legítima competência para a conciliação, tema, posteriormente, regulamentado pela Lei nº 9.099/1995 (BRASIL, 2017).

Em que pesem, no entanto, elevadas conquistas do Poder Judiciário, com as novas competências atribuídas pelo legislador, o que se observou, ao longo dos anos, foi o estabelecimento de valorização da forma e do processo que acabou por tornar-se

²³ Art. 99. Ao Poder Judiciário é assegurada autonomia administrativa e financeira.

²⁴ Art. 96. Compete privativamente:

I - aos tribunais:

a) eleger seus órgãos diretivos e elaborar seus regimentos internos, com observância das normas de processo e das garantias processuais das partes, dispondo sobre a competência e o funcionamento dos respectivos órgãos jurisdicionais e administrativos;

demasiadamente formalista, com opção pela segurança jurídica, a despeito do prejuízo da celeridade da resposta jurisdicional (BAUR, 1985, p. 32).

Nesse contexto, ao se fazer o comparativo entre segurança e celeridade, esperadas na processualística jurídica, é de se compreender, porém, que “somente procedimentos céleres preenchem a finalidade do processo, dando-lhes efetividade” (BAUR, 1985, p. 32).

O cenário, assim, impacta, negativamente, a possibilidade de alcance dos objetivos a que se destinavam as mudanças do texto Constitucional (CÂMARA, 1996, p. 78), uma vez que, ao não cumprir com as funções no prazo razoável e justo, a justiça, aos olhos dos que dela se valem, passa a tornar-se inacessível e imprestável (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 115).

Observou-se, desse modo, preocupante aparecimento de acentuada distância entre o processo e a realidade social, bem como entre as partes, eventualmente, em situação de litígio, pelos motivos distintos, e o Estado e a própria legislação, trazendo, em consequência, óbices importantes à construção de uma sociedade mais justa, no contexto esperado pelo próprio texto Constitucional promulgado no ano de 1988 e que recebeu forte denominação de “Constituição Cidadã” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 117).

Com o crescimento natural do número de conflitos, decorrente, sobretudo, do aumento populacional, nas últimas décadas, e da tensão entre as relações sociais, nos mais variados campos do relacionamento humano e institucional, a lentidão da prestação jurisdicional tornou-se cada vez mais evidente, fazendo com que os litigantes tivessem que esperar por tempo demasiadamente longo, para satisfação de pretensão jurídica, gerando insatisfação e descrédito, em relação ao processo judiciário (ACIOLI, *on-line*).

O Poder Judiciário, face à notória lentidão dos processos, causa prejuízo direto ao cidadão que, muitas vezes, tem os direitos não garantidos, e a afrontar a letra da Constituição Federal que assegura a todos, art. 5º, Inciso LXXVIII, “a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” (ACIOLI, *on-line*).

O que se depreende da primeira análise, a respeito da busca intensa pela garantia plena dos Direitos Humanos, é que, no campo da prestação jurisdicional, a segurança jurídica e a celeridade processual devem, necessariamente, caminhar em uníssono (AMARAL, 2009, p. 23).

No entanto, entraves e carência de recursos humanos, técnicos e materiais, fizeram com que possibilidade ficasse cada vez mais distante da realidade, o que tornou imperioso que o Poder Público adotasse medidas urgentes e necessárias, para sanar deficiência da prestação de assistência jurisdicional aos Administrados (AMARAL, 2009, p. 24).

Não obstante isso, surgiram situações que dificultaram o alcance de interconexão, entre segurança jurídica e celeridade processual, notadamente levando em consideração o aumento expressivo do número de conflitos, conforme anteriormente explanado, e a constatação preocupante de que, outrora, apenas lesões graves ou questões relevantes eram levadas ao Judiciário, mas, sintomaticamente, atualmente, é suficiente, tão somente, duas pessoas se desentenderem, ou ter uma a pretensão frustrada, para a situação transformar-se em litígio, levada à apreciação jurídica (AMARAL, 2009, p. 25).

Para a autora (2009, p. 24):

- i) o quadro de servidores e de Juízes que constituem o Poder Judiciário é insuficiente para uma prestação jurisdicional de qualidade, causando atrasos desnecessários e o acúmulo de processos em escaninhos;
- ii) o rito ordinário cível é longo e exageradamente formal, contribuindo para o aumento na demora da espera pela resposta estatal;
- iii) a mudança provocada na sociedade em razão do maior alcance dos cidadãos à informação ocasionou um fenômeno nomeado de jurisdicionalização do conflito.

O cenário, conforme se observa, é extremamente preocupante, a despeito de o texto constitucional vigente assegurar direito à livre demanda ao Judiciário, conforme dispõe o art. 5º, Inciso XXXV, e esclarecer que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 2017).

Os direitos do consumidor, garantidos pela Lei nº 8.078/1990 (Código do Consumidor), que dispõe sobre a proteção do consumidor, e o pleito crescente pelas indenizações contribuíram sobremaneira para o aumento do número de demandas judiciais, assoberbando o Judiciário e fragilizando a tênue relação entre o cidadão e o poder julgador (CARNEIRO, 1999, p. 106).

Nesse sentido, conforme assevera Santos (1994, p. 145):

a distância dos cidadãos em relação à administração da justiça é tanto maior quanto mais baixo é o estado social a que pertencem e que essa distância tem como causas próximas não apenas fatores econômicos, mas também fatores sociais e culturais, ainda que uns e outros possam estar mais ou menos remotamente relacionados com as desigualdades econômicas.

Diante de quadro quase desolador, acima explanado, urgia que mudanças fossem implementadas, de maneira a colaborar com a solução da crise do Judiciário brasileiro, eficazes o suficiente para conferir a necessária celeridade às demandas judiciais menos complexas e, com isso, capazes de desonerar os procedimentos.

Neste capítulo, à luz do contexto histórico, da conceituação dos mecanismos alternativos ou consensuais de solução de conflitos de interesses, e da legislação pátria que trata da sua implementação no país, busca-se explanar a problemática social da justiça que

passa pela consolidação dos Direitos humanos, apresentando, para esse fim, linhas de pensamento, análise e crítica a respeito dos mecanismos alternativos de solução de conflitos, tendo como base o instituto da autocomposição, especificamente os relacionados à Mediação e Conciliação, analisados sob a ótica instrumental da pacificação social, tendo, ainda, como parâmetro, as diretrizes da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado, em que se insere o direito ao acesso à justiça: medidas do Poder Público para aceleração das decisões judiciais; e aplicação da Conciliação e Mediação, mecanismos eficazes de resolução pacífica de conflitos de interesses.

4.1 SURGIMENTO DE CONFLITOS DE INTERESSES

O ser humano é um ser de relações sociais, as quais podem se apresentar harmonicamente ou conflituosas. Harmônicas, ou seja, caracterizadas pela convivência estável entre os indivíduos, as relações são vivenciadas dentro de parâmetros estabelecidos pelo contrato social, conforme o conceito do filósofo Thomas Hobbes. Porém nem sempre as normas são seguidas e, quando da oposição de interesses, entre os indivíduos ou grupos que buscam metas diferentes entre si, o conflito é inevitável (MORAIS; SPLENGER, 2012, p. 17).

Os conflitos surgem naturalmente, no seio da sociedade, em decorrência do inevitável convívio entre os seres humanos; sobretudo quando a busca frequente e incessante pela satisfação dos desejos pessoais, mesmo os menos relevantes, como simples colisão de veículos, com danos de pouca monta, reveste-se em fator preponderante em propiciar relações interpessoais (LIEDKE; SCHIOCCHET, 2012, p. 149).

Refletir como e quando os conflitos surgem importa remeter-se à insatisfação do indivíduo, quando os interesses divergem, e se busca simultaneamente satisfazer as pretensões, não aceitando perda. Da insatisfação, origina conflito interpessoal. Em regra, aborda-se o conflito como fenômeno negativo, nas relações sociais, que resulta geralmente em perda para uma das partes, considerado-se disparate, devido à insatisfação da parte vencida (SILVA, 2008, p. 32).

A sociedade moderna, permeada de questões que conduzem o indivíduo a enfrentar seguidos e complexos problemas financeiros e sociais, tende a fazer com que as pessoas se preocupem apenas com problemas individuais, e a encontrar meios de solução, o que leva ao confronto de direitos, fazendo surgir, desse modo, conflitos de personalidade, ocasionando disputas e litígios que acabam por chegar até o Poder Judiciário, em que a tônica tradicional

passa a ser a reparação, evidentemente com alguma vantagem, em favor do reclamante, e punição de um dos envolvidos na contenda (LIEDKE; SCHIOCCHET, 2012, p. 149).

Parece ser tradição da sociedade, principalmente a inserida na cultura ocidental, a predisposição de converter conflito em litígio, situação que se estabelece até mesmo dentro do ambiente familiar, quando refrega qualquer, entre irmãos, leva ao “*juízo*” paterno, em que cada envolvido apresenta argumento para convencer o “*juiz*”, pai ou mãe, de que está com a razão, ao e pleitear punição (castigo) do outro irmão. Cultura repressiva se estabelece no ambiente escolar ou profissional, e acompanha o indivíduo por toda a vida, quando este começa por desempenhar o papel de “*juiz*”, até assumir, à medida que vai atingindo posições de destaque ou de poder (torna-se pai, professor, chefe), funções de “*juiz*” (VEZZULLA, 2005, p. 18).

A noção do seja compreendido como conflito não alcança unanimidade, no entanto, com o objetivo de ter explicação que mais se aproxime do consenso, invoca-se o pensamento de Moraes e Splenger (2012, p. 18), para quem o conflito

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

De acordo com Robbins (2006, p.78), o conflito trata-se de “um processo que se inicia quando um indivíduo ou grupo se sente negativamente afetado por outra pessoa ou grupo”.

Conflito pode ser compreendido como entrelaçamento de ideias ou de interesses que conduz ao embate ou à divergência entre fatos ou pessoas, configurando situações antagônicas que levam a inibir a tomada de posicionamento entre os envolvidos. Trata-se, dessa forma, de fenômeno subjetivo, às vezes, inconsciente, resultado da concorrência de respostas incompatíveis, ou seja, choque de motivos, ou de informações desencontradas (MIRANDA, 2012, p. 01).

Nesse sentido, corroborando o anteriormente exposto, Vezzulla (2005, p. 19) esclarece que “o conflito consiste em querer assumir posições que entram em oposição com os desejos do outro, que envolve luta pelo poder e que sua expressão pode ser explícita ou ocultar por trás de uma posição ou discurso encobridor”.

O conflito, no entanto, de acordo com Miranda (2012, p. 2), “pode ter efeitos positivos, em certos casos e circunstâncias, como fator motivacional da atividade criadora”, como ocorre, por exemplo, em determinadas escolas da sociologia, onde o fenômeno é

compreendido como sendo “desequilíbrio de forças do sistema social que deveria estar em repouso, isto é, equilibrado, quanto às forças que o compõem”.

Ainda de acordo com a autora (2012, p. 2), os conflitos, não necessariamente, precisam desaguar em litígio, podendo, pois, ter solução pacífica, desde que “todos os meios possíveis de negociação de controvérsias”, sejam direcionados ao diálogo leal, sincero e honesto entre envolvidos, para que se chegue a desfecho em que não haja vencidos ou vencedores.

Tal situação, nesse caso, se impõe porque derrotar litigante oposto, na maioria dos casos, pode não representar, necessariamente, que o problema do outro tenha sido resolvido, ou que a decisão judicial, tomada com base no que os Autos apresentam, seja, realmente, a solução desejada (BENTES, 2012, p. 98).

Fica claro que, ao viver em sociedade, o indivíduo se vincula a contexto relacional do qual decorrem inevitáveis conflitos de interesses que podem ser resolvidos de forma justa e pacífica, pelos mecanismos que garantam a composição das divergências. Tradicionalmente, porém, por conta de arraigada cultura da sociedade, a composição, naturalmente, sempre foi direcionada à ação do Poder Judiciário que aplica a técnica da heterocomposição, na qual o juiz, na condição de terceiro imparcial, tem o poder de decidir o conflito (BENTES, 2012, p. 99).

Destarte, a adoção do sistema de resolução dos conflitos sociais, baseada, unicamente, na forma heterocompositiva, direciona-se à relação em que não existe a preocupação com a efetivação dos direitos humanos, de forma coexistencial, ou com o bem-estar das partes envolvidas, fazendo com que a dignidade da pessoa humana, na sociedade, fique ainda mais fragilizada, deixando sempre a percepção, muitas vezes injusta, de que a justiça não funciona adequadamente (SILVA, 2008, p. 35).

Não obstante, ao traçar os parâmetros necessários para o Brasil se constituir, verdadeiramente, em Estado Democrático de Direito, após penoso interregno sofrido pela democracia, com a imposição de regime militar ditatorial, a Constituição Federal de 1988 propicia à sociedade a possibilidade de, por meios pacíficos e democráticos, exigir do Estado providência sobre os resultados de composições de conflitos, pela implantação de mecanismos alternativos para a solução dos mesmos (SILVA, 2008, p. 35).

Dessa forma, o direito fundamental – o básico dos direitos humanos, por isso mesmo não pode ficar limitado à ideia quantitativa de aumento do número de demandas perante o Poder Judiciário – conduz à conscientização de que o conflito social pode, e deve, ser resolvido na perspectiva dialogal de autocomposição que prestigie a comunicação entre conflitantes, levando-os, por conseguinte, a alcançarem resultado que seja do agrado de todos,

desde que possam ter acesso à justiça célere e menos dispendiosa, mesmo porque o senso comum é capaz de apontar importantes obstáculos de acesso à justiça que necessitam removidos para que se possa falar em sociedade justa e igual para todos (BENTES, 2012, p. 98).

É bem verdade, porém, que não existe padrão único ou estilo pessoal característico e invariável de resolução de conflitos, numa diversidade de relações, dado que padrões e dinâmicas que se encontram em conflito, variam em função das características específicas das relações em que emergem, ou seja, o processo, pelo qual o conflito se manifesta e se dilui, depende das características particulares das relações, podendo esperar-se variação do estilo de resolução de conflitos, em função do contexto da relação (LAURSEN, 2006, p. 55).

4.2 DIREITO AO ACESSO À JUSTIÇA

Enquadram-se, na qualidade de direitos humanos fundamentais individuais, “aqueles direitos [como acesso à justiça] que visam à defesa de uma autonomia pessoal no âmbito da qual o indivíduo possa desenvolver as suas potencialidades e gozar de sua liberdade sem interferência indevida do Estado e do particular” (CUNHA JÚNIOR, 2008, p. 639).

Os direitos humanos fundamentais individuais, segundo o autor (2008, p. 639) são um direito que se manifesta pela “inafastável prerrogativa de provocar a atuação do Poder Judiciário, na direção da defesa de um direito” fundamental do indivíduo, daí por que se fez premente a busca pelas formas alternativas ou consensuais que propiciassem ao indivíduo maior acesso ao Judiciário, o que implicou em se promover substancial reforma do Poder Judiciário, envolvendo, inclusive, a criação de instituições de procedimentos especiais, com o objetivo de solucionar casos considerados de particular importância (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 11).

O Direito ao Acesso à Justiça pode ser compreendido como direito fundamental, podendo mesmo ser considerado como básico dos direitos humanos individuais, e que pertence ao sistema jurídico moderno e igualitário, cujo fim pretenda, efetivamente, garantir o direito de todos os cidadãos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12).

Nesse diapasão, a Constituição Federal de 1988, Título “Dos Princípios Fundamentais”, precisamente art. 1º, ao disciplinar os fundamentos da República Federativa

do Brasil, que se constitui em Estado Democrático de Direito, Inciso III, traz a dignidade da pessoa humana como fundamento²⁵ (BRASIL, 2017).

Dessa forma, o princípio da dignidade da pessoa humana, valor supremo fundamentado na Constituição Federal vigente, revela proteção integral da pessoa e de seus Direitos Fundamentais, em que o acesso à justiça, certamente, ocupa posição de destaque, mormente porque o texto constitucional, art. 5º, inciso XXXV²⁶, estampa que nenhuma lesão ou ameaça ao direito será excluída da apreciação do Judiciário, dando-lhe o monopólio de jurisdição, a qual deverá atuar por intermédio do processo, ocorrendo, dessa forma, acesso à justiça por meio do próprio acesso ao Poder Judiciário, equiparando, por conseguinte, as duas expressões (RUIZ; NOGUEIRA, 2012, p. 116).

Cappelletti e Garth (1988, p. 13) conceituam acesso à justiça como sendo:

o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado” e destacam ainda, que o mesmo, anteriormente influenciado pelo Estado Liberal, tinha uma conotação puramente formal, distante das preocupações reais da maioria da população, no entanto, após, o Estado do Bem Estar Social, o fundamento ganhou importância significativa “uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação.

Resta, pois, pacificado, no ambiente doutrinário, que, pelo princípio de acesso à justiça, é essencial à adoção de políticas públicas que devam ter como objetivo primordial eliminar entraves que dificultam o acesso à justiça e encontrar a “solução adequada aos conflitos de interesses, pela participação decisiva” das partes, na busca de “um resultado que satisfaça seus interesses, o que preservará o relacionamento delas, propiciando a justiça coexistencial”, que leve a alcançar a redução do volume de serviços do Judiciário. Assim, “cabe ao Judiciário não somente organizar os serviços que são prestados por meio de processos judiciais, como também aqueles que socorram os cidadãos de modo mais abrangentes” (WATANABE, 2011, p. 4).

Fica evidente, dessa forma, diante do exposto, que a morosidade do Poder Judiciário, aliado aos elevados custos e de excessiva demanda, vem dificultando que os cidadãos que necessitam da prestação jurisdicional, possam usufruir do acesso condizente à justiça, o que tem estimulado o Poder Público, por pressão da sociedade, a editar legislação específica que, em certas circunstâncias, procura agilizar e tornar mais fácil o acesso à justiça,

²⁵ Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

[...]

III – a dignidade da pessoa humana;

²⁶ Art. 5º...

XXXV – a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

bem como possibilitar a resolução dos conflitos fora do processo, podendo, assim, ocorrer extrajudicialmente (RUIZ; NOGUEIRA, 2012, p. 118).

Com a vigência da Constituição, no entanto, medidas foram adotadas pelo Poder Público, procurando tornar ágil e fácil o acesso à justiça por parte dos cidadãos, buscando promover a aceleração na resolução das demandas judiciais, criação de juizados especiais e estímulo à prática da solução de conflitos, por intermédio da autocomposição.

4.3 MEDIDAS EFETIVAS QUE ACELERAM DECISÕES JUDICIAIS

O vertiginoso crescimento das demandas judiciais trouxe, em consequência perversa, a precarização do Poder Judiciário, em que processos se acumulam e decisões demoram tempo demasiadamente longo, tornando premente que a sociedade anseie pela adoção de mecanismos alternativos para solução dos conflitos, de maneira a acelerar as resoluções das lides. Nesse contexto, (capítulo 1), o texto constitucional de 1988 contempla dispositivos importantes que miram nessa direção. Não obstante, antes da nova carta constitucional, o legislador havia implementado medidas que buscavam alcançar o objetivo.

4.3.1 Juizados especiais de pequenas causas

A Lei nº 7.244/1984 dispunha sobre a criação e funcionamento dos Juizados Especiais de Pequenas Causas que tinham como objetivo maior tratar das soluções dos conflitos de interesses, para processo e julgamento das causas de reduzido valor econômico²⁷, sendo, porém, opcional ao autor decidir pelo caminho judicial. Somente poderiam ser partes, na prestação jurisdicional prevista pela lei, as pessoas naturais e capazes, por meio judicial, e a elas cabia decidir se assistidas ou não pelo advogado (CAPPELLETTI, 1994, p. 83).

A lei facultou ao ator da demanda a possibilidade de escolha entre o ajuizamento na Justiça Comum, mais morosa, ou no Juizado Especializado de Pequenas Causas, que se pretendia: a) célere, com a designação de audiência preliminar, pela distribuição da inicial; b) simples, na adoção dos critérios da oralidade e da informalidade; e c) econômica, com dispensa de advogado e gratuidade do processo, pelo menos, em primeiro grau, já que, em grau recursal, se exigiam custas processuais (CAPPELLETTI, 1994, p. 84).

²⁷ A lei considerava reduzido valor econômico as causas que versassem sobre direitos patrimoniais e decorressem de pedido que, na data do ajuizamento, não excedesse a 20 (vinte) salários mínimos.

O dispositivo legal apresenta resultados bastante satisfatórios e teve boa aceitação por parte da sociedade, no entanto, o mesmo foi, posteriormente, revogado pelo art. 97 da Lei nº 9.099/1995, que criou os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, que absorveu as atribuições dos Juizados Especiais de Pequenas Causas (CAPPELLETTI, 1994, p. 84).

4.3.2 Juizados Especiais Cíveis e Criminais

O sistema de Juizados Especiais Cíveis e Criminais, criado pela Lei nº 9.099/1995, em obediência ao disposto no art. 98 da Constituição Federal (capítulo 1), organizado como estrutura à parte do Judiciário, é dotado de proposta alternativa de tutela de justiça, tratando-se, desta forma, de modelo considerado popular e participativo de justiça (CUNHA JÚNIOR, 1988, p. 658).

O principal intuito dos Juizados Especiais não é solucionar definitivamente os problemas crônicos do Poder Judiciário, mas também buscar resolver, com maior e menor custo e rapidez, litígios de menor complexidade, assim entendidos os de valor de causa de até quarenta salários mínimos vigentes (CUNHA JÚNIOR, 1988, p. 658).

Os princípios dos Juizados Especiais, elencados no artigo 2º da lei (oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade) conduzem a amplo acesso ao Judiciário e à busca do entendimento entre as partes, sem violação das garantias constitucionais do contraditório e da ampla defesa (CUNHA JÚNIOR, 1988, p. 662).

Os juizados especiais intentam solucionar litigiosidade, baseando-se na simplicidade e na celeridade dos processos, sob o critério da oralidade, podendo o autor da causa ajuizar diretamente, sem assistência de advogado, salvo em momento recursal, quando, se necessário, lhe será nomeado Defensor Público. Configura-se, dessa forma, o dispositivo como sistema ágil e simplificado de distribuição da Justiça, das causas cotidianas da população, independentemente da condição econômica de cada indivíduo (CHIMENTI, 2004, p. 5).

De acordo com a lição de Carneiro (1999, p. 106-107):

É importante destacar aqui a preocupação do legislador com a igualdade material, a igualdade de armas, visando a um adequado equilíbrio técnico entre as partes durante o processo. Assim, não bastará que o juiz alerte a parte sobre a necessidade de ser assistido por advogado, ou mesmo nomeie um defensor dativo para tanto, é preciso antes de tudo que o desempenho do representante seja razoavelmente valioso, de sorte a permitir o equilíbrio preconizado pela lei.

Os princípios da economia processual, da oralidade, da simplicidade e da celeridade observados e a determinação de busca, sempre que possível, do entendimento entre

as partes, explicitados no corpo da lei, atenderam à necessidade jurídica de concluir as ações de forma apropriada e célere. Dessa forma, a valoração dos princípios da Lei nº 9.099/1995, em detrimento do formalismo que vinha dominando a praxe jurídica, reverteu-se em benefício da coletividade, podendo-se, assim, afirmar que o maior benefício alcançado é a possibilidade da resolução do conflito pelo entendimento direto entre as partes, em algumas situações, evitando mesmo o início do litígio por via judicial (CHIMENTI, 2004, p. 8).

Os Juizados Especiais Cíveis e Criminais foram pensados e incluídos no ordenamento jurídico nacional com o objetivo de possibilitar que as pessoas, em situação de litígio, possam, de maneira menos burocrática e demorada, buscar a proteção de interesses individuais, considerados de menor complexidade e expressão econômica, de forma célere e justa, funcionam como principal celeiro de conciliações. (SANTOS, 2007, p. 47).

A atuação dos Juizados Especiais tem se destacado como experiência exitosa do judiciário brasileiro para a solução de causas de menor valor, cujos desfechos ganharam significativa celeridade, vigência da Lei, contribuindo com a aplicação dos mecanismos consensuais de solução de conflitos, para desafogar o sistema judicial tradicional e agilizar a resolução dos conflitos de interesses (SANTOS, 2007, p. 48).

4.3.3 Justiça comunitária

Coordenado pelo Ministério da Justiça, o Programa Justiça Comunitária, desde o ano 2000, com as primeiras experiências no Distrito Federal, estimula a comunidade a construir e a escolher os próprios caminhos para a realização da justiça, de maneira pacífica e solidária, pelos Núcleos Comunitários que têm desempenhado relevante papel social (TJDFT, *on-line*).

Nesse sentido, importante observar o entendimento de Santos (2007, p. 40), ao esclarecer, com muita propriedade, que:

A experiência da justiça comunitária no Brasil está relacionada com o impulso dos tribunais estaduais em capacitar os membros das localidades mais pobres a prestar orientação jurídica e dar solução a problemas que não poderiam ser solucionados devidamente no judiciário...

A atuação do núcleo de mediação comunitária tem origem na demanda da própria comunidade, quando uma das partes busca determinada unidade e relata a questão, sendo a outra parte, posteriormente, em data previamente acertada, chamada para a tentativa de estabelecimento de acordo que ponha termo ao litígio, pelo diálogo entre as partes, sob a supervisão de orientador (AZEVEDO, *on-line*).

A prática da mediação comunitária surgiu, no Brasil, em razão da própria ineficiência do Poder Judiciário brasileiro, em atender satisfatoriamente as partes na solução dos conflitos, bem como pela existência de dificuldades ao acesso à justiça célere, barata e eficaz (SALES, 2007, p. 09).

Aspecto importante da mediação nas comunidades é que ambas vencem, extinguindo-se a ideia de que, para solução de litígio, uma perda e outra vença (MENDONÇA, 2006, p. 36).

A mediação comunitária, em linhas gerais, é conceituada como processo que objetiva resolver problemas das comunidades, necessitando, para a resolução dos conflitos, apenas de um local e pessoas dispostas a ajudar (SALES, 2007, p. 09).

4.3.4 Política Judiciária Nacional

A Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), institui a Política Judiciária Nacional, voltada ao tratamento dos conflitos de interesses, com o objetivo precípuo de assegurar a todos os cidadãos, indistintamente, o direito à solução dos conflitos de interesses por meios consensuais adequados (CNJ, *on-line*).

A política implementada pela Resolução atribui competência ao Conselho Nacional de Justiça para organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação, estabelecendo que será implementado com a participação de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas, parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino (CNJ, *on-line*).

A Resolução cria os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECS), no âmbito dos Tribunais de Justiça, aos quais atribui competência para desenvolvimento e planejamento da política consensual de solução de conflitos de interesses, bem como a de instalar, nos Juízos, Varas e Juizados, Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCS), órgãos responsáveis diretamente pela realização de sessões de conciliação e de mediação (CNJ, *on-line*).

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCS) atuam em três setores: a) pré-processual; b) processual; e c) cidadania.

a) A atuação pré-processual ocorre antes de ajuizamento da ação podendo ser da área cível em geral, e da área de família. Para atuação, o interessado deve apresentar-se ao CEJUSC e requerer o agendamento para intentar a conciliação. Realizada a audiência e

havendo concordância entre as partes, o acordo entabulado vai à apreciação e homologação do juiz. No entanto, havendo no conflito, menores ou incapazes, o acordo é apreciado, preliminarmente, pelo Ministério Público, para depois seguir para apreciação do magistrado.

b) No setor processual, o agendamento da audiência de conciliação se dá pelo curso do próprio processo ajuizado. Intentadas, as ações são encaminhadas ao CEJUSC para agendamento da audiência de conciliação. Com acordo ou não, o processo retorna à Vara de origem, para homologação, no caso de acontecer conciliação, ou para sequência processual.

c) A atuação, no setor de cidadania, refere-se à prestação de serviços referentes à obtenção de documentos, esclarecimento de dúvidas, de psicologia e assistência social (CNJ, *on-line*).

4.3.5 Escola Nacional de Mediação e Conciliação

O governo federal, pelo Ministério da Justiça (Portaria nº 1920/2012), cria a Escola Nacional de Mediação e Conciliação (ENAM), sediada em Brasília, com atuação nos Estados pelos Núcleos Estaduais, com o objetivo de capacitar estudantes e operadores do direito, professores e agentes de mediação comunitária, além de servidores do próprio Ministério da Justiça e integrantes de órgãos, entidades e instituições para exercício de atividades ligadas à resolução de conflitos de interesses (CNJ, *on-line*).

4.3.6 Conciliação no Código de Processo Civil

O texto da Lei nº 13.105/2015, que institui o atual Código de Processo Civil brasileiro (Capítulo 1) determina, no art. 165, a instalação, pelos Tribunais de Justiça, Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSCS), com o objetivo de realizar sessões e audiências de conciliação e mediação, além do “desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição” (BRASIL, 2016).

Em artigos subsequentes, 166 ao 173, o dispositivo legal trata da implantação, no ordenamento jurídico, dos mecanismos da Conciliação e da Mediação, bem como do papel a ser exercido pelos respectivos conciliadores e mediadores (BRASIL, 2016).

A legislação infraconstitucional trata a conciliação como instituto que tem por escopo a solução de conflito de interesses, antes do processo instaurado ou mesmo, a qualquer momento do curso. Nesse contexto, o Código de Processo Civil concede ao julgador, em

várias ocasiões e em diversas oportunidades, sobretudo pelos arts. 125²⁸ e 331²⁹, poder-dever de tentar conciliar as partes envolvidas (SANTOS, 2007, p. 47).

4.3.7 Mediação entre particulares

A Lei nº 13.140, de 26 de Junho de 2015, dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos, no âmbito da administração pública. O art. 1^a, parágrafo único, da lei, estabelece, ao conceituar o instituto ao qual faz referência direta que “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” (CNJ, *on-line*).

4.3.8 Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação

O Provimento nº 2.348/2016, do Conselho Superior da Magistratura, permitiu a criação de Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação, dotadas de personalidade jurídica definida, com ou sem fins lucrativos. As Câmaras Privadas não são órgãos julgadores, apenas ofertam serviços alternativos para a resolução de conflitos de interesses (FLENIK; FLENIK, *on-line*).

A criação de entidade privada de mediação e conciliação não depende de autorização especial, bastando apenas o registro perante a Junta Comercial ou ao Ofício de Registro de Pessoas Jurídicas, Títulos e Documentos, conforme a modalidade da sociedade, e ser credenciada perante um Tribunal de Justiça, com indicação prévia em qual Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) há interesse na vinculação. Como contrapartida a esse credenciamento, a Câmara Privada deve suportar um percentual de audiências não remuneradas, a ser estabelecido pelos tribunais de acordo com parâmetros estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça. As Câmaras Privadas possuem, com as devidas adaptações, os mesmos direitos e deveres dos mediadores judiciais e conciliadores

²⁸ Art. 125. O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, competindo-lhe:
IV - tentar, a qualquer tempo, conciliar as partes.

²⁹ Art. 331. Se não se verificar qualquer das hipóteses previstas nas seções precedentes e a causa versar sobre Direitos disponíveis, o juiz designará audiência de conciliação, a realizar-se no prazo máximo de trinta dias, à qual deverão comparecer as partes ou seus procuradores, habilitados a transigir.

§ 1º Obtida a conciliação, será reduzida a termo e homologada por sentença.

que atuam nos Centros públicos, previstos no artigo 175, parágrafo único, do Código de Processo Civil (FLENIK; FLENIK, *on-line*).

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCS), de acordo com o disposto no Provimento CSM nº 2.348/2016, art. 33, são responsáveis pela capacitação e cadastramento de conciliadores e mediadores para atuação nas Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação (TJCE, *on-line*).

Neste capítulo, foram consideradas para estudo formas de autocomposição definidas como Conciliação e Mediação, objeto de análise no escopo da propositura apresentada no projeto de pesquisa que pretende analisar e avaliar empiricamente a aplicabilidade e eficácia dos processos, instrumento voltado à solução eficiente e célere de conflitos, no Judiciário do Estado do Ceará, com foco específico na 2ª Unidade do Juizado Cível e Criminal de Fortaleza, no Bairro Maraponga.

5 ATUAÇÃO DO 3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DE FORTALEZA

Após conclusão da pesquisa teórica, cujas informações e resultados significativos prospectados foram apresentados na segunda parte da Dissertação, dividida em três capítulos, o estudo proposto teve continuidade com a realização de pesquisa empírica, no âmbito da 2ª Unidade do Juizado Cível e Criminal de Fortaleza, no Bairro Maraponga.

O novo Código de Processo Civil, elaborado com o objetivo de atender à nova realidade do sistema jurídico brasileiro, até então engessado pela cultura do litígio que veio se desenvolvendo durante anos, encontra, na implantação de mecanismos consensuais de solução de conflitos de interesses, mediação e conciliação, a possibilidade de promover uma cultura de justiça do diálogo (SPENGLER, 2016, p. 21).

À medida que estão sendo cada vez mais incentivados e utilizados na solução dos conflitos, com entendimento direto entre as partes, sem a presença de julgador, os mecanismos alternativos ou consensuais começam a ganhar a confiança e a credibilidade necessárias, por parte da população, para que as resoluções de controvérsias sejam solucionadas, pelo entendimento e paz social, sem, necessariamente, estabelecer-se litígio que demande qualquer tipo de prestação jurisdicional (SPENGLER, 2016, p. 21).

Mediação e conciliação são mecanismos alternativos ou consensuais de solução de conflitos, com finalidade e procedimento diversos, além de propiciar, com suas características, a solução adequada aos tipos de conflitos (SENA, 2007).

A conciliação objetiva aproximar as partes, para auxiliá-las em um acordo que ponha fim a processo ou para evitar, preventivamente demanda judicial. Cabe ao conciliador agir de forma direta, ou seja, postura ativa, podendo, para tanto, formular propostas e até mesmo sugerir e realizar apontamentos. O instituto da mediação tem como objetivo trabalhar o conflito, ou seja, acordo (quando realizado) é consequência e não o objetivo principal (SENA, 2007).

O que se busca na mediação é o restabelecimento do diálogo, a continuidade das relações, contando, para tanto, com a ajuda do mediador que atua como mero facilitador, aproximando as partes e utilizando técnicas específicas que incentivem o diálogo e, dessa forma, chegar a entendimento em que ambas saiam satisfeitas, sem que se possa declarar vencedor e vencido (SENA, 2007).

As medidas consensuais de solução de conflitos são tendências na busca pelo acesso à justiça efetiva e pela pacificação social, uma vez que são capazes de fazer com que

as pessoas se responsabilizem pelas atitudes e, além disso, proporcionar a oportunidade de diálogo franco, leal e honesto, entre as partes (SENA, 2007).

No entanto, para que a cultura da paz seja definitivamente instalada nas relações interpessoais e a pacificação seja verdadeiramente alcançada, é de fundamental importância que os envolvidos estejam dispostos a participar da mudança, contribuindo, dessa forma, para que a cultura do litígio se desfaça em favor de sociedade justa e pacífica.

Para que os resultados sejam mais próximos possíveis do que se pretende conquistar, cabe ao pesquisador delimitar o campo de atuação da pesquisa (LAKATOS; MARCONI, 1985, p. 138), concentrado no sítio acima indicado, pelas seguintes razões e motivos:

A escolha do sítio deu-se, principalmente, em função de a Unidade ter sido a primeira do Estado a realizar sessões de mediação pré-processual, o que lhe permitiu adquirir sólida e consistente experiência na intermediação negocial entre partes litigantes, levando-a, por conseguinte, a fazer-se referência às unidades instaladas posteriormente, permitindo, dessa forma, que a solução fosse cada vez mais perseguida pela população de forma pacífica e consensual, contribuindo para tornar ágil o prazo de encerramento da demanda, de forma menos dispendiosa e traumática, além de possibilitar desafogamento do Poder Judiciário.

A pesquisa empírica teve como segmento norteador a coleta de dados e de informações, levada a efeito na estrutura da Unidade pesquisada, pela realização de eventos.

O primeiro constou de acurado levantamento de informações relativo à dinâmica do funcionamento de audiências de mediação e de conciliação, além de minuciosa e detalhada análise dos resultados da unidade escolhida, em relação às atividades do processo de autocomposição.

O levantamento de dados e de informações, ferramenta que visa subsidiar a pesquisa, reveste-se de técnica pertinente, sobretudo quando o pesquisador vislumbra, pelos resultados, a possibilidade de obtenção de informações importantes, a respeito do objeto, possibilitando, dessa forma, incorporar elementos significativos e esclarecedores que auxiliem na interpretação dos resultados (RIBEIRO, 2008, p. 47).

O segundo evento trata pesquisa qualitativa interna, levada a efeito mediante realização de entrevista individual, com 23 (vinte e três) perguntas, divididas em 6 tópicos (1 - Quanto às características gerais do programa; 2 - Quanto à dinâmica dos procedimentos; 3 - Quanto à participação do advogado nos procedimentos; 4 - Quanto à atuação das partes nos procedimentos; 5 - Quanto ao papel do Juiz nos procedimentos; 6 - Quanto à atuação do mediador/conciliador nos procedimentos. (Apêndice A).

Os dados da pesquisa empírica, obtidos por meio de entrevistas estruturadas, se constituíram em instrumento de investigação, por trata-se de técnica largamente utilizada no campo das ciências sociais, pois possibilita que o pesquisador se coloque de frente ao entrevistado e formule as perguntas, quando possível, esclarecendo-as, para que os dados sejam do interesse da pesquisa (GIL, 1999, p. 25).

Para Gressler (2003, p. 103), a entrevista trata de “conversação para obter informações em uma investigação envolvendo uma ou mais pessoas”, no entanto, a conversa, entre pesquisador e pesquisado, orienta-se para objetivo definido, constituindo-se em processo interativo que envolve, além de palavras, expressões fisionômicas, inflexão de voz, gestos e manifestações próprias do comportamento humano (GRESSLER, 2003, p. 103-104).

Assim, a mesma se fundamenta na aplicação de entrevista que tem o condão de exercer função de instrumento de coleta de informações, garantindo, dessa forma, que as perguntas sejam utilizadas para questionamento dos entrevistados (AGUIAR; MEDEIROS, 2009, p. 149), também denominada controlada e planejada, uma vez que se utiliza de instrumentos de coleta de dados, formulário planejado, por exemplo, realizada sob controle, para atender aos objetivos planejados antecipadamente (LAKATOS; MARCONI, 1985, p. 87).

Feitas as considerações iniciais, importantes para melhor compreensão acerca da estratégia da pesquisadora, na pesquisa empírica, e de que maneira e em que condições os resultados foram obtidos, e, na sequência, detalhamento da coleta de dados, constante de levantamento de informações e dados, e de pesquisa estruturada.

Antes, porém, de apresentados os dados da pesquisa empírica, e dos respectivos resultados, cabe, por oportuno, explicitar a capacidade logística e humana da 2ª Unidade do Juizado Cível e Criminal de Fortaleza, e destacar de que maneira e de que forma funciona a estrutura de atendimento.

A análise de ambiente de trabalho configura-se como tendência contemporânea, sobretudo porque espaço adequado, com equipamentos necessários à eficiente atividade prestativa, é capaz de impactar na produtividade, criatividade, motivação, felicidade e bem-estar geral.

Por outro lado, a prestação de serviços, em unidade tal a pesquisada, apresenta características estressantes, considerando que terceiros são personagens de conflito gerado, em função de negócio que não chegou a bom termo, os quais buscam, nesse espaço, negociar e encontrar solução para o litígio.

Nesse aspecto, oferecer espaço adequado, saudável, onde as partes possam se sentir seguras e na certeza de que encontrarão a tão almejada solução, representa ganho

significativo, pois elas poderão diminuir as tensões, relaxar e, com isso, se desarmarem e se tornarem receptivos a resultado que agrade a todos.

A Unidade está em edificação adequada, com recepção, sala de espera e salas específicas para mediação e conciliação, dotadas de refrigeração, equipadas com mesas, cadeiras e computadores, para conforto e acolhimento necessário dos participantes.

A equipe de profissionais é constituída de 10 profissionais: 1 juiz, 1 mediador, 2 conciliadores, 1 escrivão e 5 auxiliares.

Os procedimentos de atendimento à população são idênticos aos da mediação e conciliação.

O interessado é atendido, preliminarmente, na recepção pelo auxiliar de acolhimento, registra fatos relatados, recebe a documentação, orienta e dirime eventuais dúvidas.

Depois, ao auxiliar verificar algum vínculo entre as partes, a demanda é direcionada ao procedimento de mediação, ou de conciliação, no caso de não vínculo.

Antes, porém, em consulta ao sistema, observa-se a data disponível próxima para a audiência, e mediante convite, as partes (reclamante e reclamado), comparecem espontaneamente, qual seja, sem auxílio de intimação oficial ou medida coercitiva qualquer.

No horário marcado, o mediador ou conciliador faz o pregão das partes, chamando-as pelo nome e confirmando-lhes as respectivas presenças. Presentes, as partes são convidadas a adentrar a sala de audiência, com advogados.

O mediador ou conciliador se apresenta, explica as regras e passa a palavra às partes, deixando claro que não é permitido ofensa pessoal, e sem interrupção de uma parte pela outra, tendo em vista que todos terão tempo e oportunidade de argumentação igual.

O mediador ou o conciliador conduz os diálogos, interferindo o mínimo possível, sem, contudo, emitir opinião pessoal, colocando-se como catalisador, para facilitação do diálogo entre as partes, cabendo-lhes chegar ou não ao acordo.

No caso específico de conciliação, no entanto, há liberdade maior do conciliador, que adota postura interventiva, dialogando com as partes, no sentido de sugerir opções de acordo, propondo alternativas para que elas escolham e fechem a opção compatível com o objetivo almejado, sem imposição de acordo, apenas direcionamento do caso concreto e de possíveis acordos e consenso pelas partes.

Havendo acordo entre as partes, na mediação e na conciliação, é lavrado termo de audiência, assinado por todos os presentes.

O termo de audiência é lido em voz alta pelo escrivão, com indagação às partes, sobre alguma dúvida.

As partes ficam, cientes e comprometidas com o cumprimento do acordo, nos termos e prazos acertados, em caso de descumprimento, cabe à parte prejudicada executar o acordo, tendo em vista que se trata de título executivo judicial, estando a parte dissidente sujeita às obrigações de que a lei dispõe, conforme o caso concreto.

O termo de audiência, após lavratura e assinatura, é encaminhado ao Juiz para homologação.

Sem acordo entre as partes, dá-se prosseguimento ao feito, aberto processo para via decisão judicial, solução do conflito.

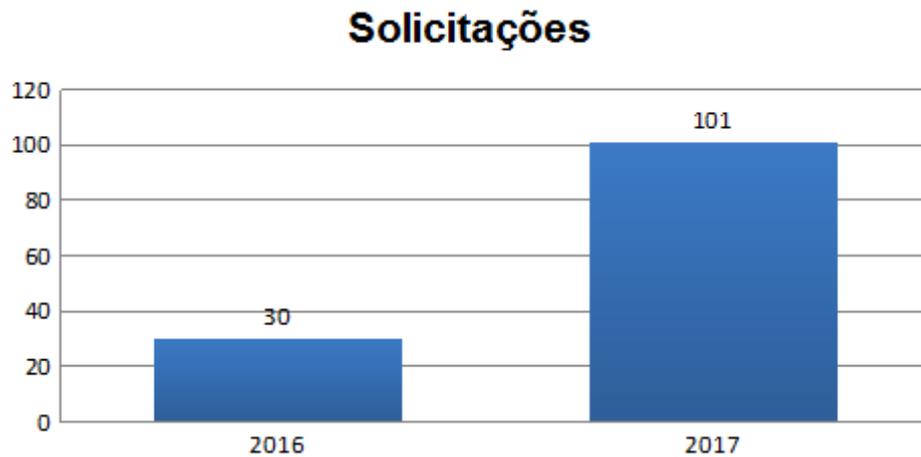
Apresentada a estrutura orgânica da Unidade pesquisada, bem como a metodologia de funcionamento dos procedimentos de mediação e conciliação, visando obter-se um acordo entre as partes litigantes, passa-se, na sequência, a apresentar os resultados da coleta de dados.

Levantamento de Informações e de Dados:

A pesquisa constou de análise da documentação disponibilizada pela Unidade, com o objetivo de se conhecer os resultados da atuação do órgão, na realização das ações de mediação e conciliação, cujos dados foram transformados em gráficos, com informações esclarecedoras, além de melhor visualização do que se pretende demonstrar.

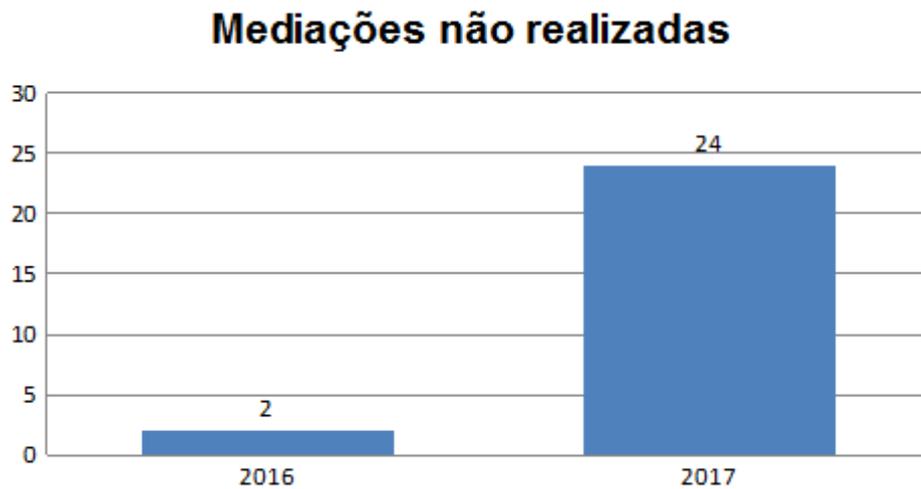
Estudaram-se dados disponibilizados pela Unidade, quanto ao desempenho da mediação, nos anos de 2016 e 2017, e da conciliação, entre 2015 e 2017, apresentados, sinteticamente, em Gráficos 01 a 06.

No ano de 2016, foram protocoladas 30 (trinta) mediações, e 101 (cento e uma) no ano seguinte (2017), o que demonstra crescente interesse da população pelo expediente, como forma de solução dos conflitos, evitando, dessa forma, enveredar, imediatamente, pelo caminho moroso e oneroso do procedimento judicial.

Gráfico 1 – Solicitações de mediação

Fonte: Poder Judiciário – 2ª Unidade do Juizado Especial Cível e Criminal (2018).

Dos 30 procedimentos protocolados, em 2016, somente 2 não se realizaram, enquanto que, em 2017, dos 101 procedimentos, 24 não se concretizaram.

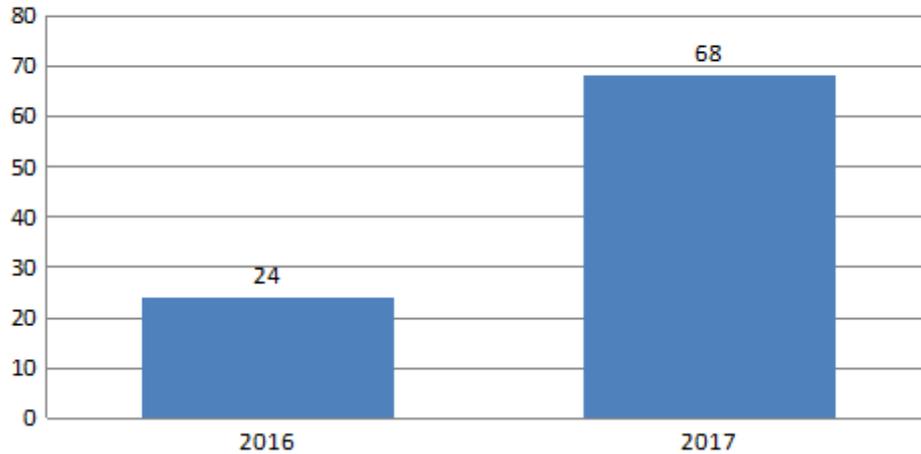
Gráfico 2 – Mediações não realizadas

Fonte: Poder Judiciário – 2ª Unidade do Juizado Especial Cível e Criminal (2018).

De 28 procedimentos, em 2016, 24 resultaram em acordo, com percentual de sucesso da ordem de 85,71% (oitenta e cinco vírgula setenta e um por cento).

No ano seguinte, o percentual de sucesso foi superior, com índice de 88,31% (oitenta e oito vírgula trinta e um por cento), correspondendo ao total de 68 procedimentos de acordo.

Gráfico 3 – Mediações realizadas com acordo
Mediações realizadas com acordo



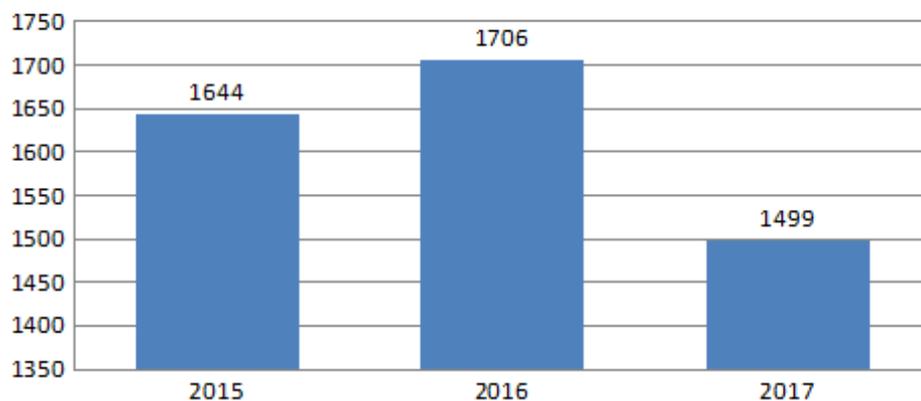
Fonte: Poder Judiciário – 2ª Unidade do Juizado Especial Cível e Criminal (2018).

Nos anos de 2015 a 2017, o total de audiências de conciliação foi de 4849, distribuídas da seguinte forma:

No ano de 2015: designadas 1644 audiências, com 1706, em 2016.

Em 2017: tem-se pequena queda em relação aos anos anteriores, designadas 1499 audiências.

Gráfico 4 – Audiências Designadas
Audiências designadas

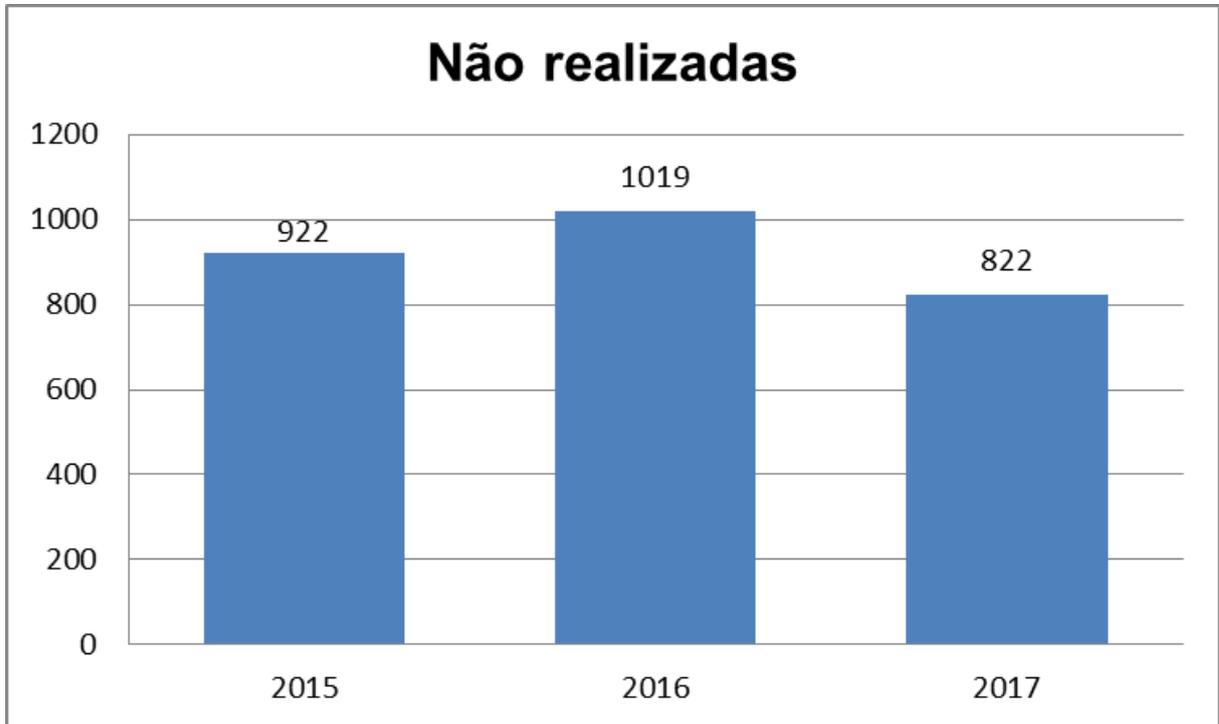


Fonte: Poder Judiciário – 2ª Unidade do Juizado Especial Cível e Criminal (2018).

Em 2015, 922 audiências designadas deixaram de ser realizadas, com percentual de 56,08% (cinquenta e seis vírgula oito por cento), e 59,73% (cinquenta e nove vírgula

setenta e três por cento) em 2016, com 1019 não realizadas, caído para 54,83% (cinquenta e quatro vírgula oitenta e três por cento), em 2017, total de 822 audiências não realizadas.

Gráfico 5 – Audiências não Realizadas



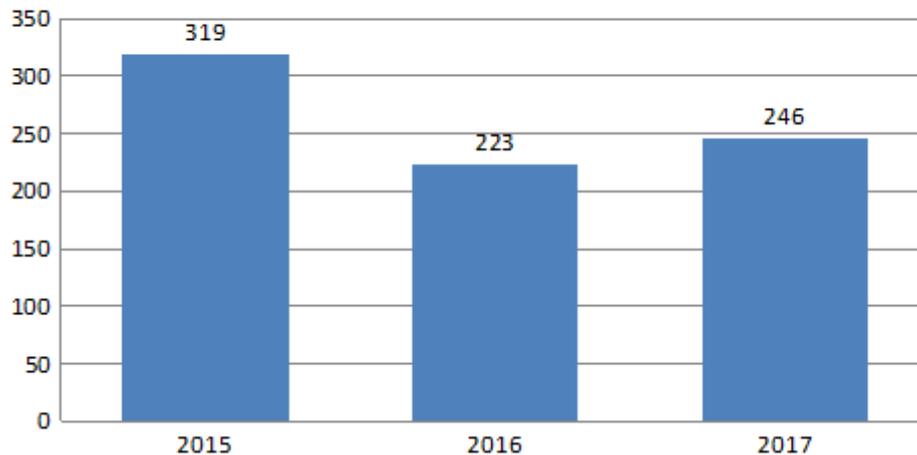
Fonte: Poder Judiciário – 2ª Unidade do Juizado Especial Cível e Criminal (2018).

De 722 audiências, em 2015, 319, ou seja, 44, 18% (quarenta e quatro vírgula dezoito por cento) obtiveram sucesso, com as partes chegando a acordo para pôr fim ao conflito.

Em 2016, os percentuais caíram para 32,46% (trinta e dois vírgula quarenta e seis por cento), num total de 687 audiências realizadas, com 223 terminadas em acordo.

No ano de 2017, no entanto, os percentuais voltaram a subir, 54,83% (cinquenta e quatro vírgula oitenta e três por cento) de audiências com acordo, ou seja, das 677 audiências realizadas, 246 tiveram o resultado almejado conquistado.

Gráfico 6 – Audiências realizadas com acordo
Realizadas com acordo



Fonte: Poder Judiciário – 2ª Unidade do Juizado Especial Cível e Criminal (2018).

Pesquisa Estruturada:

Para a realização da pesquisa estruturada, no âmbito interno da Unidade, foi aplicado questionário, com 23 perguntas subjetivas, sobre temática significativa para o contexto da análise, bem como da avaliação qualitativa que a pesquisa se propôs realizar, tendo como alvo mediador e conciliadores.

Antes da aplicação dos questionários, os entrevistados foram previamente contatados, com intuito de incitá-los a responder aos questionamentos, além de informá-los sobre o objetivo da pesquisa e quanto à metodologia.

Respondidos os questionamentos e ouvidas importantes ponderações acerca do tema em discussão, o que contribuiu, sobremaneira, para o desenvolvimento do estudo, a pesquisadora procedeu à aplicação do questionário, orientando os entrevistados sem, contudo, interferir na decisão e respostas a serem registradas dadas de modo voluntário.

Importante observar que, nessa abordagem, os entrevistados, em determinadas situações, ficam livres para responder com as próprias palavras, sem se limitar tão somente à escolha entre um rol de alternativas, adotando-se, nesse caso, a regra de se partir de questões gerais para específicas (CHAGAS, *on-line*).

Na sequência, apresentam-se, em síntese e de maneira condensada, respostas agrupadas segundo tópicos sobre os quais as perguntas foram distribuídas.

Abordaram-se inicialmente, as características gerais do programa de mediação e conciliação, e as principais demandas recepcionadas pela Unidade relacionam-se a questões cíveis, cobrança, plano de saúde, serviços bancários e serviços de telefonia.

Dão-se, no primeiro momento, orientações às partes, quanto à necessidade da presença de advogado, nos casos previstos na lei, e, ao final da sessão/audiência, é feita a pesquisa informal, no encerramento do procedimento, ou posteriormente, mediante ligação telefônica, para aferir o nível de satisfação das partes, em relação ao atendimento da Unidade.

A dinâmica dos procedimentos e das ações ajuizadas, na sede de Juizado Especial Cível é direcionada à audiência preliminar de conciliação, não havendo triagem ou escolha de casos, entretanto ressalva-se que as demandas sem vínculo anterior das partes, normalmente, são direcionadas à conciliação e as que têm algum vínculo são direcionadas para mediação, tendo em vista ser o critério, em geral, utilizado para distinguir em qual procedimento se encaixa a demanda. Conforme a conciliadora 01:

“Antes as partes não se importavam com audiências de conciliação, por diversos motivos, por crença pessoal de que acordo não supri sua necessidade, por orientação do seu advogado ou até mesmo pela cultura de guerra em que inconscientemente trazemos em nós, porém esse quadro veem mudando, passaram a perceber que um acordo é sempre mais benéfico e menos desgastante para todos os envolvidos no conflito”.

Os entrevistados disseram que se realizam, entre 10 a 15 sessões diárias, no caso da conciliação, com tempo médio de duração estimado em 30 minutos e 08 na mediação, cujo tempo é de 1h30 a 3 horas, sendo permitido às partes requerer a aprovação, revisão ou homologação do acordo pela Corte Superior e submeter a demanda a novo procedimento pela Ação Declaratória Desconstituía, sobretudo se ocorrer vício na manifestação das partes ou no descumprimento por parte de uma das partes. Segundo a mediadora 01:

“A nossa maior preocupação é em conseguir o êxito no acordo entre as partes, não nos preocupamos com o tempo que leva nas sessões de mediação, pois se acontecer o acordo teremos atingido nosso objetivo, que é de auxiliar as partes na solução em seus conflitos e consequentemente reduzir mais uma demanda judicial”.

Em relação à participação do advogado, em sessões de conciliação e mediação, os entrevistados informam que a assistência do advogado é obrigatória em causas cujo valor pecuniário ultrapasse 40 salários mínimos, facultada quando do valor inferior ao teto. Ressaltaram que, na hipótese de apenas uma das partes presente, acompanhada de advogado, a outra parte é informada do fato e perguntada se deseja continuar com a realização da sessão, ou remarcar nova data para que ela também constitua procurador.

Em relação à atuação das partes, os entrevistados apontaram que a presença das partes é obrigatória e que as mesmas podem também estar acompanhadas de pessoas, com o intuito de lhes prestar algum tipo de suporte emocional, mas que só poderão se manifestar com a devida autorização de quem esteja presidindo o evento.

Também foi levantada a temática do papel do Juiz nas conciliações e mediações e os entrevistados foram unânimes em informar que o juiz responsável pela Unidade pesquisada não participa diretamente das sessões, cabendo-lhe tão somente o papel de supervisão, para dirimir qualquer dúvida ou informação necessária ao pronto andamento do processo, e, ao final, alcançado o acordo, proceder à homologação.

Sobre a atuação do mediador/conciliador, de acordo com os entrevistados, fez-se breve explanação dos pré-requisitos exigidos para ser mediador/conciliador: formação jurídica, ou seja, bacharel em direito, e participação em curso de formação promovido pelo NUPEMEC.

Os entrevistados afirmaram que é possível, por motivo superior, a substituição do mediador ou do conciliador, no curso do procedimento de intermediação consensual, e que as informações prestadas ao Juiz se dão tão só pelo Termo de Audiência que lhe é encaminhado, bem como às partes e aos advogados. Destaca o conciliador 02:

“É uma função de muita importância e deve ser exercida com dedicação e atenção, portanto, é necessário que seja realizado um processo seletivo e rigoroso dos candidatos ao curso de mediadores e conciliadores, pois deles dependem a pacificação social da comunidade aonde atuarão”.

Ao final desta análise acerca dos resultados da pesquisa empírica, realizada no 2º Juizado Especial Cível e Criminal de Fortaleza, e das respectivas discussões das respostas dos entrevistados, embasados pela ampla literatura analisada, quando da construção do marco teórico que fundamentou o processo investigativo, é possível concluir que a mediação e a conciliação são meios eficientes e modernos para a solução pacífica dos conflitos, possibilitando, pela efetiva aplicação, a diminuição dos custos pelas partes, além de contribuir, enormemente, para a redução do volume de processos judicializados que sobrecarregam o Poder Judiciário e, como consequência, em razão da imperiosa morosidade, levam à insatisfação do jurisdicionado diante da demora sem considerar que, muitas vezes, ao final do processo, as pretensões não são atendidas de modo satisfatório, já que a decisão final, invariavelmente, cabe ao julgador, o que tem levado a que o Judiciário passe por preocupante crise de descrédito perante a opinião pública, situação que vem se agravando, ao longo dos anos.

A imagem do Judiciário, no Brasil, tem sofrido crescente desgaste que, por conseguinte, se reflete na execução das políticas públicas relacionadas ao acesso à justiça.

O desgaste, quase sempre, está associado à própria desorganização das instituições, a descaso do Estado para com os anseios da sociedade e ao pouco comprometimento no enfrentamento dos problemas sociais, políticos e econômicos que assolam a democracia brasileira, tornando-a fragilizada diante de estrutura ultrapassada e corroída pelas práticas ineficientes, falta de aparato estrutural, servidores, juízes e partes que vivem numa cultura de disputa e conflito, e não de paz.

Pressionado pela conjuntura, e na busca desolada por tentar construir uma imagem inversa da realidade deprimente, o Judiciário que, na posição histórica e cultural de promoção da justiça, vê-se compungido a submeter-se à revisão de sua estrutura organizacional e funcional, a realizar autoexame, ousou, ao adotar, de modo efetivo, práticas de solução consensual de conflitos, reformulando a legislação processual, de modo a prever tais práticas de modo efetivo, destinando recursos financeiros, físicos e humanos para dar suporte à realização de política pública e social de acesso à Justiça, promoção da paz social e segurança jurídica para a sociedade, na medida em que o corpo social tem a certeza de que pode contar com a assistência do “Estado-Juiz” como promotor da dissolução dos conflitos de modo equânime e pautado na lei, dando a solução justa e no tempo razoável.

Os procedimentos de solução pacífica de conflitos, mediação e conciliação, são meios que têm legitimidade e credibilidade, podendo conferir resultados positivos à política pública de acesso à justiça, trazendo o reavivamento da credibilidade do Judiciário perante a sociedade, servindo também como “espécie” de prestação de contas à sociedade, de forma a lhe conceder retorno social e econômico, tendo em vista a diminuição do número de processos, alavancando nova imagem de confiança.

Dado conclusivo importante, extraído da pesquisa empírica, atesta que, em relação à mediação, ocorreu importante crescimento do número de audiências e número considerável de resultado positivo, no fechamento de acordos entre as partes.

Quanto aos procedimentos de conciliação, apesar de perceber-se razoável número de acordos, em audiências de conciliação, registrou-se pequena queda, no ano de 2016, principalmente, em razão da implantação dos procedimentos de mediação, logo após a entrada em vigor do novo Código de Processo Civil.

Na análise dos dados coletados, é possível verificar que, em razão do exposto, registrou-se migração das solicitações de conciliação para a mediação, já que esta é indicada a pessoas que, com vínculo anterior, tenham relação pessoal, familiar ou contratual, além da divergência, o que torna delicada a abordagem e a solução dos conflitos, diante da dificuldade

principal e de ser, sobretudo, ligada às animosidades dos sentimentos e não apenas ao problema em si, necessitando de maior atenção e maior tempo despendido pelo mediador.

A conclusão a que se chega é que, pela aplicação da metodologia de solução de conflitos de interesses, baseada no entendimento consensual entre as partes, sobretudo após a vigência do atual Código de Processo Civil, que deu ênfase ao procedimento de mediação, houve substancial redução do número de processos judiciais, uma vez que a maioria das demandas passou a ser solucionada, diretamente, por acordo entre as partes, cabendo ao Estado-Julgador, representado pelo Juiz responsável pelo Juizado Especial, o papel supletivo de agente homologador de uma decisão tomada e acertada entre as próprias partes.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao delimitar o tema da pesquisa à análise dos instrumentos do Poder Judiciário, utilizados na solução consensual de conflitos de interesses, no âmbito de juizados especiais, com estudo realizado na 2ª Unidade do Juizado Especial Cível e Criminal de Fortaleza (CE), objetivou-se identificar e tentar mensurar, antes de tudo, a importância da aplicação da técnica de solução de conflitos autocompositiva, no contexto do Poder Judiciário brasileiro, palco de desgastante entrave resultante de grande demanda processual.

Nos últimos anos, no entanto, o cenário tem enveredado pelo processo acelerado de quebra de paradigmas, em resposta às pressões exercidas pelo tecido social que tem, cada vez mais, exigido atendimento e resultados eficientes e de maior qualidade, provocando, dessa forma, a necessidade de se introduzir mudanças que venham a superar os gargalos até então existentes, criando nova dinâmica entre as relações da população com o Estado, no caso em tela, Estado-Julgador.

A expressão “quebra de paradigma” traz, no sentido, a presença do novo por representar a possibilidade de alteração de pressupostos básicos, reformulação da forma de agir, ou a adoção de novo conjunto de regras (CAPRA, 1996, p. 24).

O mundo contemporâneo passa por importantes mudanças sociais e econômicas, que se apresentam de maneira acelerada e contínua, produzindo, em contrapartida, significativo aumento das relações jurídicas, demandando, como consequência, maior busca pela justiça, cujo resultado desconfortável apresentado foi o de expor as dificuldades do Estado e entraves de estrutura, por não oferecer pronta resposta à sociedade cada vez mais exigente e participativa que tem cobrado, mais intensamente, por parte do Poder Público, respostas eficientes e céleres.

Nesse aspecto, apesar de a sociedade contemporânea conviver com novos valores sociais e o próprio Direito, com nova postura social, ter-se voltado diretamente para sua integralidade, este traz, em suas raízes, o conceito de que apenas o Estado, na função jurisdicional, tem capacidade de dirimir conflitos.

O cenário, atualmente em desconstrução e passando por importante mudança de paradigma, demonstra que os indivíduos, ao não confiarem em si mesmos, em não acreditarem nas próprias capacidades para resolver as diferenças e litígios, transferem, comodamente, para o Estado, a responsabilidade de decidir, muitas vezes, interferindo no curso da história dos indivíduos.

Os mais recentes diplomas legais implementados, objeto de análise, quando da revisão da literatura, além de trazer novo ordenamento jurídico que vem permitindo acelerar a quebra de paradigma, tiveram o propósito e intento de tentar conscientizar a sociedade quanto à possibilidade de utilização de novas ferramentas que expressam novas possibilidades alternativas de solução de conflitos.

As pesquisas (teórica e empírica) desta Dissertação trouxeram, a lume, importantes aspectos de mudança do Estado-Julgador brasileiro que chamou a si a responsabilidade de formatar e colocar à disposição da sociedade novos mecanismos de solução de conflitos de interesses, alicerçados no entendimento e na concessão mútua por parte dos litigantes, de forma a chegarem a acordo que ponha fim ao litígio, contando, para tanto, com a estrutura do poder estatal para atuar como agente facilitador e não somente como julgador.

A criação dos Juizados Especiais, estaduais e federais, representou, nesse contexto, novo caminho a ser percorrido, eficiente e ágil, com o compromisso de permitir que os indivíduos, ao se sentarem à mesa de negociação, possam, eles mesmos, resolver as divergências, ponderando, fazendo concessões e chegando a entendimento que satisfaça as partes em litígio, alcançando, dessa forma, a tão almejada pacificação social.

Ressalte-se que a atuação marcante dos Juizados Especiais representa alargamento de acesso à Justiça, possibilitando que demandas que, anteriormente, dificilmente chegariam à Justiça, em razão de dificuldades, sobretudo, face à própria morosidade do Judiciário e dos custos, às vezes, elevados, tivessem solução definitiva.

Melhor acesso à justiça veio permitir que divergências, algumas de pouca relevância, não mais se perpetuem, com sequelas, rixas e desavenças que poderiam resultar em conflitos graves, de consequências imprevisíveis.

No percurso do estudo, procurou-se estabelecer possíveis elos entre as pesquisas realizadas que se foram acentuando, a partir do momento em que os dados coletados, na pesquisa empírica, foram sendo trabalhados.

Constatações importantes se foram evidenciando à medida que o confronto analítico, entre estudos teóricos e empíricos, ganharam forma, possibilitando o surgimento de conclusões esclarecedoras.

Importante ressaltar que este estudo não carrega, ao final, resultado conclusivo a respeito de questionamentos formulados, suporte das pesquisas, mesmo porque não era pretensão imediata, considerando-se imperioso aprofundamento de estudos, sobretudo quanto à revisitação da literatura e a realização de novas pesquisas empíricas, o que conduziria à possibilidade de estudos futuros importantes, tratando de temas intrinsecamente ligados e que

se revestem da maior importância para a consolidação do processo democrático como esteio da construção de sociedade justa e igual.

Conclui-se, tendo como base a revisão da literatura compulsada na pesquisa teórica, como a pesquisa empírica empreendida, que o tema inicialmente proposto carece de estudo aprofundado, para se aferir o efetivo alcance que os resultados dos estudos atingem, no conjunto da sociedade, observando-se se os resultados, de alguma forma, têm o condão de se conquistar, definitivamente, a tão sonhada paz social, ou, melhor argumentando, a paz perpétua imaginada por Kant (Kant, 1988).

Está patente que as práticas consensuais de resolução de conflitos de interesses têm beneficiado a sociedade, de um modo geral, desburocratizando procedimentos e valorizando os sentimentos dos litigantes, possibilitando o alcance, dessa maneira, da pacificação social em sua plenitude, garantindo o que prega a Constituição da República Federativa Brasileira de 1988 que é o acesso à justiça e que integra o núcleo existencial da dignidade da pessoa humana, no contexto individual e social.

O acesso à justiça liga-se diretamente ao exercício da cidadania, já que o Estado está proporcionando e promovendo método alternativo de resolução de conflitos de interesses e a sociedade consegue participar da decisão, com foco na relação ganha - ganha, e não mais na superada ganha - perde.

Ao se proceder, porém, à crítica, tendo por parâmetro a análise dos indicadores coletados na Unidade pesquisada, verificou-se que, na maioria, os critérios de mensuração dos mesmos estão embasados em dados gerais que fazem o registro dos números de audiências de mediação e conciliação de modo genérico, ou seja, não apresenta levantamento específico pelo tipo de causa, de modo a se distinguir se causa de questões de família, consumidor, conflito de trânsito, penais de menor potencial ofensivo etc.

A deficiência, atualmente, ao que parece, não se constitui em algo de maior significância para a Unidade, sobretudo ao se considerar o peso das responsabilidades profissionais práticas e sociais que recaem sobre o corpo de servidores que formam Unidade, que procuram realizar trabalho comprometido e satisfatório, promovendo o máximo de audiências possíveis com a maior qualidade de atendimento das partes, objetivando a solução definitiva e pacífica dos conflitos, no menor espaço de tempo, realizando número alto de proposição de mediação e de conciliação, tendo elevada assiduidade a presença das partes nas audiências, e número de acordos alcançados como demonstram os dados levantados na pesquisa e apresentados nesta Dissertação.

Observação importante relaciona-se à não separação das demandas pelo tipo de conflito, o que poderia contribuir para melhor aprimoramento na realização dos acordos, identificando a melhor abordagem que mediador e conciliador poderiam realizar, frente às partes, contando inclusive com profissionais de áreas afins, psicólogos, terapeutas, advogados etc., buscando o êxito em acordos e identificando também em quais áreas os meios alternativos de solução pacífica são menos ou mais efetivos.

A análise crítica, assim, que se faz ao trabalho desempenhado, na Unidade pesquisada, dá-se, apenas, em razão de esta não promover a separação de solicitações por tipo de matéria jurídica a ser resolvida, como ocorre, por exemplo, no âmbito do Ministério Público do Estado do Ceará.

Tais deficiências, porém, perfeitamente sanáveis, em nada comprometem a qualidade dos resultados conquistados, uma vez que, ao longo do estudo, restou consolidado que os institutos estudados são adequados, eficientes e bastante próximos do almejado conceito de Justiça.

REFERÊNCIAS

- ACIOLI, José Adelmy da Silva. **A crise do processo civil: uma visão crítica.** Disponível em: <www.amatra19.org.br/artigos>. Acesso em: 03 set. 2017.
- AGUIAR, Victor Rafael Laurenciano; MEDEIROS, Claudio Melquíades. Entrevistas na pesquisa social: o relato de um grupo de foco nas licenciaturas. In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 9., 2009, Curitiba. **Anais...** Curitiba: PUCPR, 2009. p.1-9. Disponível em: <http://educere.bruc.com.br/arquivo/pdf2009/3041_1475.pdf>. Acesso em: 30 set. 2017.
- ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de *et al.* **O marco legal da mediação no Brasil: comentários à Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015.** São Paulo: Atlas, 2016.
- ALVES, José Carlos Moreira. **Direito romano.** Rio de Janeiro: Forense, 1996.
- ALVIM, José Eduardo Carreira. **Elementos de teoria geral do processo.** 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1993.
- AMARAL, Lúcia Miranda de Lima. **Mediação e arbitragem.** São Paulo: Ltr, 1994.
- AMARAL, Márcia Terezinha Gomes. **O direito de acesso à justiça e a mediação.** 2008. 158 f. Dissertação (Mestrado em Direito e Políticas Públicas) – Faculdade de Ciências Jurídicas e Ciências Sociais, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2008.
- AMARAL, Márcia Terezinha Gomes. **O direito de acesso à justiça e a mediação.** São Paulo: Lúmen Juris, 2009.
- AZEVEDO, André Gomma. **Estudos em arbitragem, mediação e negociação.** Brasília: Brasília Jurídica, 2002.
- _____. **Manual de mediação judicial.** 4. ed. Brasília: CNJ, 2013.
- AZEVEDO, Lívia Maria Xerez de. **A mediação comunitária como mecanismo extrajudicial de solução de conflitos.** Disponível em <www.mp.ce.gov.br/Mediacao.Comunitaria.como.Mecanismo.Extrajudicial.pdf>. Acesso em: 07 out. 2017.
- BACELLAR, Roberto Portugal. **Juizados especiais: a nova mediação paraprocessual.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.
- _____. **Mediação e arbitragem.** São Paulo: Saraiva, 2012.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 1977.
- BARROS, Eduardo Vasconcelos. **Mediação como forma alternativa de resolução de conflitos.** Disponível em: <www.arco.org.br>. Acesso em: 22 set. 2017.
- BAUR, Fritz. **Tutela jurídica mediante medidas cautelares.** Tradução de Armino Edgar Laux. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 1985.

BENTES, Hilda Helena Soares. Direitos humanos e mediação. In: BENTES, Hilda Helena Soares; SALLES, Sérgio de Souza (Orgs.). **Mediação e educação em direitos humanos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012.

BOBBIO, Norberto. **Estado, governo e sociedade**: por uma teoria geral da política. Tradução de Marco Aurélio Nogueira. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

BRAGA NETO, Adolfo. **O que é mediação de conflitos**. São Paulo: Brasiliense, 2008.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. São Paulo: Saraiva, 2017.

_____. Casa Civil. **Lei nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil)**. São Paulo: Saraiva, 2016.

_____. Câmara dos Deputados. **Lei nº 556, de 25 de junho de 1850**. Código Comercial Brasileiro. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/leimp/1824-1899/lei-556-25-junho-1850-501245-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em: 27 out. 2017.

BREITMAN, Stella; PORTO, Alice Costa. **Mediação familiar**: uma intervenção em busca da paz. Porto Alegre: Criação Humana, 2001.

BUITONI, Ademir. **Mediar e conciliar**: as diferenças básicas. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/17963/mediar-e-conciliar-as-diferencas-basicas>>. Acesso em: 05 out. 2017.

CAETANO, Marcelo. **Manual de Ciência Política e Direito Constitucional**. 6. ed. Coimbra: Almedina, 1996.

CALAMANDREI, Piero. **Direito Processual Civil**. Tradução de Luiz Abesia; Sandra Drina Fernandez Barbiery. Campinas: Bookseller, 1999.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

CÂMARA, Alexandre Freitas. Novas observações sobre a efetividade do processo. In: TUBENCHLAK, James (Coord.). **Doutrina**. Rio de Janeiro: Instituto de Direito, 1996.

CAPPELLETTI, Mauro. Os métodos alternativos de solução de conflito no quadro do movimento universal de acesso à justiça. **Revista de Processo**, São Paulo, n. 74, 1994.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Brian. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Nortfleet. Porto Alegre: Sérgio Fabris Editor, 1988.

CAPRA, Fritjof. **A teia da vida**. São Paulo: Cultrix, 1996.

CARMONA, Carlos Alberto. **A arbitragem no processo civil brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 1993.

CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro. **Acesso à justiça**: juizados especiais cíveis e ação civil pública: uma nova sistematização da Teoria Geral do Processo. Rio de Janeiro: Forense, 1999.

- CARNELUTTI, Francesco. **Sistema de direito processual civil**. Tradução de Hiltomar Martins Oliveira. São Paulo: Classic Book, 2000.
- CASEIRO NETO, Francisco; SERRANO, Pablo Jiménez. **Direito Romano**. São Paulo: Desafio Cultural, 2002.
- CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa. **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à Justiça**. Minas Gerais: Fórum, 2011.
- CHAGAS, Anivaldo Tadeu Roston. O questionário na pesquisa científica. **Administração On Line**, São Paulo, v. 1, n. 1, 2000. Disponível em: <www.fecap.br>. Acesso em: 05 nov. 2017.
- CHIMENTI, Ricardo Cunha. **Teoria e prática dos juizados especiais cíveis estaduais e federais: Lei 9.099/95 e 10.259/2001**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- CORREIA, Marcus Oriane Gonçalves. **Teoria geral do processo**. São Paulo: Saraiva, 1999.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Institucional**. Disponível em: <www.cnj.jus.br>. Acesso em: 15 out. 2017.
- CUNHA JÚNIOR, Dirley da. **Curso de Direito Constitucional**. 2. ed. Bahia: Podium, 2008.
- DEMO, P. **Metodologia científica em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1995.
- DEUTSCH, Morton. A resolução do conflito: processos construtivos e destrutivos. **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**, Brasília, v.3, p.5-18, 2004.
- DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil: teoria geral do processo e processo de conhecimento**. 12. ed. Salvador: Juspodivm, 2010.
- DIMOULIS, Dimitri. **Manual de introdução ao estudo do Direito: definição e conceitos básicos**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.
- DINAMARCO, Cândido Rangel. **A instrumentalidade do processo**. 4. ed. São Paulo: Malheiros, 1996.
- DORON, Roland; PAROT, Françoise. **Dicionário de Psicologia**. Tradução de Odilon Soares Leme. São Paulo: Ática, 1998.
- FLENIK, Damiano; FLENIK, Giordani. **Câmaras de arbitragem: serviços de excelência**. Disponível em: <www.adambrasil.com/pdf>. Acesso em: 25 out. 2017.
- FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. Tradução de Sandra Netz. 2. ed. Porto Alegre: Bookmon, 2004.
- FREGAPANI, Guilherme Silva Barbosa. Formas alternativas de solução de conflitos e a Lei dos Juizados Especiais Cíveis. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, ano 34, n. 133, p.99-108, jan./mar. 1997. Disponível em: <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/199/r133-11.PDF>>. Acesso em: 12 out. 2017.

- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à pesquisa: projetos e relatórios**. São Paulo: Loyola, 2003.
- GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria Geral do Processo**. 10. ed. São Paulo: Malheiros, 1994.
- _____. **A conciliação extrajudicial no quadro participativo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.
- _____. **Teoria Geral do Processo**. 18. ed. São Paulo: Malheiros, 2012.
- HABERMANN, Raíra Tuckmantel. **Mediação e conciliação no novo CPC**. Leme: Habermann, 2016.
- HOBBS, Thomas. **Leviatã ou matéria, forma e poder de um Estado eclesiástico e civil**. Tradução de João Paulo Monteiro; Maria Beatriz Nizza da Silva. Disponível em: <www.dhnet.org.br>. Acesso em: 10 out. 2017.
- KANT, Immanuel. **Fundamentação da metafísica dos costumes**. Lisboa: Edições 70, 2011.
- _____. **À Paz Perpétua**. Trad: Marco Zingano. Porto Alegre: L&PM, 2008.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1985.
- LAURSEN, B. **Conflitos interpessoais durante a adolescência**. São Paulo: Forense, 2006.
- LEITE, Manoella Fernandes. **Direito de família e mediação: a busca para resolução pacífica na disputa de guarda dos filhos**. Disponível em: <www.ibdfam.org.br>. Acesso em: 25 set. 2017.
- LENZA, Vítor Barboza. **Cortes arbitrais**. 2. ed. Goiânia: AB, 1999.
- LENZI, Carlos Alberto Silveira. O procedimento conciliatório no CPC: novos aspectos. **Revista da AJURIS**, Porto Alegre, n. 11, nov. 1977. Disponível em: <www.livepublish.iob.com.br>. Acesso em: 10 out. 2017.
- LIEDKE, Mônica Souza; SCHIOCCHET, Taysa. O futuro dos núcleos de práticas jurídicas nas universidades brasileiras. In: BENTES, Hilda Helena Soares; SALLES, Sérgio de Souza (Orgs.). **Mediação e educação em direitos humanos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012.
- MALUF, Carlos Alberto Dabus. **A transação no direito civil e no processo civil**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 1999.
- MARIOTTI, Alexandre. **Teoria do Estado**. Porto Alegre: Síntese, 1999.
- MARTINEZ, Sérgio Rodrigo. Mediação para a paz: ensino Jurídico na era medialógica. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 9, n. 707, jun. 2005. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/6863/mediacao-para-a-paz>>. Acesso em: 12 ago. 2017.
- MARTINS, Sergio Pinto. **Comissões de conciliação prévia**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MAZZOTTI, Alda Judith A.; GEWANDSNAJDER, Fernando. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. São Paulo: Pioneira, 1998.

MENDONÇA, Ângela Hara Buonomo. **Mediação comunitária: uma ferramenta de acesso à justiça?** 2006. 177 f. Tese (Mestrado em História Política e Bens Culturais) – Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2006.

MICHELON, Regina Maria Coelho. **A mediação dos conflitos trabalhistas**. São Paulo: Forense, 2008.

MIRANDA, Jorge. **Manual de Direito Constitucional**. 3. ed. Coimbra: Coimbra, 1997.

MIRANDA, Maria Bernadete. Aspectos relevantes do instituto da mediação no mundo e no Brasil. **Revista Virtual Direito Brasil**, São Paulo, v. 6, n. 2, p.1-20, 2012. Disponível em: <<http://www.direitobrasil.adv.br/arquivospdf/revista/revistav62/artigos/be2.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para resolução de conflitos**. Tradução de Magda França Lopes. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

MORAES, Tiago França. **A mediação, a conciliação e a arbitragem como formas alternativas de resolução de conflitos**. Teresina: Jus Navigandi, 2012.

MORAIS, José Luis Bolzan de. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005.

MORAIS, José Luis Bolzan; SPLENGER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

MOREIRA, Daniel Augusto. Natureza e fontes do conhecimento em administração. **Administração On-Line**, São Paulo, v. 1, n. 1, 2000. Disponível em: <www.fecap.br>. Acesso em: 26 set. 2017.

NEIMANAS, Roseli. As políticas compensatórias como instrumento de democratização dos direitos sociais. **Revista dos Juizados Especiais**, Brasília, n. 36, 2014.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. **Declaração e programa de ação sobre uma cultura de paz**. Disponível em: <www.comitepaz.org.br>. Acesso em: 13 out. 2017.

PAIXÃO JÚNIOR, Manuel Galdino da. **Teoria geral do processo**. Belo Horizonte: Del Rey, 2002.

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ. **Institucional**. Disponível em: <www.mpce.mp.ce>. Acesso em: 08 out. 2017.

RIBEIRO, Elisa Antônia. A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa. **Revista Evidência**, Araxá, v. 4, n. 4, p.129-148, 2008.

ROBBINS, Stephan P. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2006.

RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson. **A prática da mediação e o acesso à justiça**. Belo Horizonte: Del Rey, 2007.

ROSA, Conrado Paulino. **Desatando nós e crianças laços: os novos desafios da mediação familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2012.

RUIZ, Ivan Aparecido; NOGUEIRA, Luís Fernando. A mediação como instrumento de efetivação do direito humano e fundamental do acesso à justiça em uma nova face: o ser humano como seu construtor e protagonista. In: BENTES, Hilda Helena Soares; SALLES, Sérgio de Souza (Orgs.). **Mediação e educação em direitos humanos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012. p. 113-138.

SADEK, Maria Tereza; ARANTES, Rogério Bastos. A crise do Judiciário e a visão dos juízes. **Revista USP**, São Paulo, n. 21, p.34-45, 1994. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/26934/28712>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

SALES, Lília Maia de Moraes; ALENCAR, Emanuela Cardoso Onofre de. Meios alternativos de solução de conflitos. In: SALES, Lília Maia de Moraes; ANDRADE, Denise Almeida de (Orgs.). **Mediação em perspectiva: orientações para mediadores comunitários**. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de conflitos, família, escola e comunidade**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

_____. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2009.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **O discurso e o poder: ensaio sobre a sociologia da retórica jurídica**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 1988.

_____. Introdução à sociologia da administração da justiça. In: FARIA, José Eduardo. **Direito e justiça: a função social do judiciário**. São Paulo: Ática, 1994.

_____. **Para uma revolução democrática da justiça**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SCHABELL, Corinna. **Mediação corporativa: Colibri Assessoria de Relações**. 2007. Disponível em: <www.colibriassessoria.com.br>. Acesso em: 20 out. 2017.

SCHIAVI, Mauro. **Manual de Direito Processual do Trabalho**. 3. ed. São Paulo: Ltr, 2010.

SENA, Adriana Goulart de. Formas de resolução de conflitos e acesso à justiça. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região**, Belo Horizonte, v.46, n.76, p.93-114, jul./dez. 2007. Disponível em: <https://www.trt3.jus.br/escola/download/revista/rev_76/Adriana_Sena.pdf>. Acesso em: 18 out. 2017.

SERPA, Maria Nazareth. **Teoria e prática da mediação de conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999.

SILVA, João Roberto da. **Arbitragem**. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2008.

SILVA, Oscar Joseph de Plácido e. **Vocabulário Jurídico**. Rio de Janeiro: Saraiva, 2012.

SIX, Jean François. **Dinâmica da mediação**. Tradução de Giselle Groeninga de Almeida *et al.* Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos: da teoria à prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016.

SOUZA, Luciane Moessa de. Mediação: breve análise da proposta brasileira e das experiências argentina e colombiana na normatização deste método de solução de conflitos. **Revista Âmbito Jurídico**, Rio Grande, n. 35, 2006. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=1426>. Acesso em: 20 mar. 2018.

SURGIK, Aloísio. **A origem da conciliação**. 1984. 350 f. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1984.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direito e Processo: Direito Processual Civil**. Rio de Janeiro: Aide, 1997.

TIBÚRCIO, Carmen. A arbitragem no Direito brasileiro. **Revista Forense**, Rio de Janeiro, ano 96, v. 351, jul./set. 2000.

TORRES, Jasson Ayres. **O acesso à justiça e soluções alternativas**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ. **Nupemec**. Disponível em: <www.tjce.jus.br>. Acesso em: 12 out. 2017.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. **O que é Justiça Comunitária?** Disponível em <www.tjdft.jus.br/institucional>. Acesso em: 12 out. 2017.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: teoria geral das obrigações e teoria geral dos contratos**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação: teoria e prática: guia para utilizadores e profissionais**. 2. ed. Rio de Janeiro: Agora Publicações, 2005.

VIANNA, Marcio dos Santos. Mediação de conflitos: um novo paradigma na administração da Justiça. **Revista Âmbito Jurídico**, Rio Grande, n. 71, 2009. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=6991>. Acesso em: 20 maio 2018.

WALTRICH, Dhieimy Quelem. A Mediação comunitária como instrumento democrático da justiça. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (Orgs.). **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012. p. 80-95. Disponível em: <http://www.observatorio.direito.ufba.br/sites/observatorio.direito.ufba.br/files/mediacao_enquanto_politica_publica.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2018.

WATANABE, Kazuo. Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: RICHA, Morgana de Almeida; PELUSO, Antonio Cezar (Coords.). **Conciliação e mediação**: estruturação da política judiciária nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 3-10.

WEBB, John. Pesquisa de marketing. In: BAKER, Michael (Org.). **Administração de marketing**. São Paulo: Campus, 2005.

WEBER, Max. **Ciência e Política**: duas vocações. São Paulo: Cultrix, 1999.

WOLKMER, Antônio Carlos. **Fundamentos de história do direito**. Belo Horizonte: Del Rey, 2008.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Roteiro de entrevista

PESQUISA SOBRE O FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO REALIZADO NA 2ª UNIDADE DO JUIZADO ESPECIAL DE FORTALEZA, LOCALIZADO NO BAIRRO DE MARAPONGA

Apresentação: O objetivo da presente pesquisa é a de coletar dados e informações para subsidiar a elaboração da Dissertação do Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas, realizado na Escola de Magistratura do Ceará (ESMEC), em convênio com a Universidade Estadual do Ceará (UECE), e que tem como título “Uma análise dos instrumentos do Poder Judiciário na Solução Consensual de Conflitos no Âmbito dos Juizados Especiais de Fortaleza/CE”.

Pesquisadora: Maria Juracy Afonso Carneiro

Tema:

- () Mediação
() Conciliação

Quanto às características gerais do programa:

- 1) Quando foi implementado o programa de mediação/conciliação na 2ª Unidade do Juizado Especial de Mediação e Conciliação?
- 2) Quais os principais tipos de conflitos atendidos pelo programa?
- 3) É disponibilizado algum tratamento diferenciado, quando há desnível de força entre as partes? Como ocorre esse tratamento?
- 4) São seguidas regras sobre ética e responsabilidade dos mediadores/conciliadores? Quais?
- 5) São coletadas informações sobre a participação das partes em procedimentos anteriores? De que forma?
- 6) É aplicada alguma pesquisa de opinião, após o encerramento da sessão, para aferir a satisfação das partes em relação à dinâmica do procedimento e o resultado final?
- 7) Pode ocorrer o direcionamento do conflito para atendimento por uma câmara privada? Em que condições isso acontece?

Quanto à dinâmica dos procedimentos:

- 8) Como é feita a triagem para um determinado conflito ser direcionado para a mediação/conciliação?
- 9) Quais são os critérios ou requisitos aplicados na filtragem dos conflitos?

- 10) Qual é a média do número de procedimentos realizadas por dia?
- 11) Há prazos definidos de duração dos procedimentos?
- 12) É possível realizar a mediação/conciliação à distância? Como acontece?
- 13) É possível requerer aprovação, revisão ou homologação do acordo pela Corte Superior? Em que condições pode ser requerido?
- 14) É possível recorrer do acordo e submetê-lo a novo procedimento de mediação/conciliação? Em que condições ocorre?

Quanto a participação do advogado nos procedimentos:

- 15) As partes precisam ser assistidas por um advogado?
- 16) Os advogados precisam estar presentes nas sessões de mediação/conciliação?
- 17) Os advogados podem estar presentes nas sessões de mediação/conciliação sem as partes?

Quanto à atuação das partes nos procedimentos:

- 19) As partes precisam estar presentes nas sessões de mediação/conciliação?
- 20) As partes podem levar para as sessões de mediação/conciliação outras pessoas com o objetivo de lhes prestar suporte emocional?

Quanto ao papel do Juiz nos procedimentos:

- 21) Como se dá o envolvimento do juiz durante as sessões de mediação/conciliação?

Quanto à atuação do mediador/conciliador nos procedimentos:

- 22) Qual é a formação exigida para que uma pessoa possa atuar como mediador/conciliação?
- 23) É possível substituir o mediador no curso do procedimento?
- 24) O mediador pode relatar ao Juiz algo ou alguma informação ocorrida no transcurso das sessões?

OBSERVAÇÃO:

Além da aplicação da presente pesquisa e da coleta de dados e outras informações necessárias para a conclusão do estudo empírico, a pesquisadora irá realizar, também, uma análise acerca

da estrutura do órgão, quanto às suas instalações físicas e corpo operacional (Como as condições físicas do local; se a estrutura está adequada; se possui sala de espera, se há acesso para pessoas com necessidades especiais, se faz uso de piso tátil; se há banheiros masculino, feminino e para cadeirante; o quantitativo e competências do quadro de pessoal; entre outras).

APÊNDICE B – Registro fotográfico de audiência



ANEXOS

ANEXO A – Links: legislação sobre o tema

CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO DO CNJ

LEIS FEDERAIS

Lei de Mediação -13.140/2015

Código de Processo Civil

Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais – 9.099/1995

RESOLUÇÃO DO CONSELHO NACIONAL DA JUSTIÇA – CNJ

Resolução nº125, do Conselho Nacional de Justiça

RECOMENDAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA -CNJ

LEIS ESTADUAIS

Lei nº 15.833/2015 – Dispõe sobre a Organização Administrativa do Poder Judiciário

REGIMENTO INTERNO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Regimento Interno

RESOLUÇÕES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Resolução nº 3/2017 – Dispõe sobre remuneração de Conciliadores e Mediadores Judiciais que atuam em processos cujas partes sejam beneficiárias da gratuidade da justiça.

Resolução nº 5/2016 – Dispõe sobre a implantação dos CEJUSCs

Resolução nº 5/2015 – Dispõe sobre o plano Estratégico 2015-2020 do Poder Judiciário do Estado do Ceará

Resolução nº 17/2004 – Instituição da Central de Conciliação em 2º Grau de Jurisdição

PROVIMENTOS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Provimento nº12/2013 – Dispõe sobre a autorização e a implementação, no âmbito das serventias extrajudiciais do Estado do Ceará, dos procedimentos de mediação e conciliação

Provimento nº 3/2011 – Instituição do NUPEMEC

PORTARIAS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Portaria nº 151/2017 – Designação da Desembargadora Tereze Neumann Duarte Chaves como Supervisora do NUPEMEC

Portaria nº 216/2017 – Designação do Juiz Sérgio Luiz Arruda Parente como Coordenador do NUNEPPEC

Portaria nº 433/2016 – Regulamenta a instalação dos CEJUSCs, atuação dos conciliadores e mediadores, a habilitação de entidades públicas e privadas para ministrar os cursos de capacitação e o cadastro Estadual de Conciliadores e Mediadores

Portaria nº 2504/2015 – Regulamenta a instalação dos CEJUSCs, a habilitação de entidades públicas e privadas para ministrar os cursos de capacitação e o Cadastro Estadual de Conciliadores e Mediadores

Portaria 1320/2015 – Designação do Desembargador Francisco Suenon Bastos Mota como Conciliador Voluntário

Portaria nº 1297/2015 – Designação do Desembargador Clécio Aguiar de Magalhães como Conciliador Voluntário

Portaria nº 238/2015 – Designação do Desembargador Francisco Gladyson Pontes como Supervisor do NUPEMEC

Portaria nº 1206/2013 – Designação do Dr. Carlos Henrique Garcia de Oliveira como Juiz Coordenador do NUPEMEC

Portaria nº 326/2012 – Designação da Desembargadora Maria Nailde Pinheiro Nogueira como Supervisora do NUPEMEC

Portaria nº 1675/2012 – Designação da Dra. Helga Medved como Juíza Coordenado do NUPEMEC

Designação do Dr. Francisco Willo Borges Cabral como Conciliador Voluntário

Portaria nº 281/2011 – 1ª Composição do NUPEMEC

Designação do Dr. José Eliezer Pinto e da Dr. Aspásia Cristine Dias Soares

Designação do Desembargador José Mário dos Martins Coelho como Coordenador da Central de Conciliação em 2º Grau

Portaria nº 481/2006 – Designação do Desembargador Pedro Regnoberto Duarte como Conciliador Voluntário

Manual de Instalação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania

ANEXO B – Certidão 2ª Unidade do Juizado Especial Cível e Criminal



ESTADO DO CEARÁ
 PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA
 2ª UNIDADE DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
 Av. Godofredo Maciel, 3100, Maraponga, Fortaleza - CE
 Fone: (85) 3488-7288 E-mail: for02jecc@tjce.jus.br

CERTIDÃO

A Bela. *Lissa Aranha Queiroz Gadelha*, matrícula 24.842, Supervisora de Secretaria da 2ª Unidade do Juizado Especial Cível e Criminal de Fortaleza, no uso de suas atribuições legais, etc.

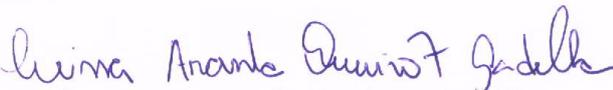
CERTIFICA, em virtude da faculdade que me é conferida por lei, atendendo a requerimento da parte interessada, que revendo na Secretaria a meu cargo os livros de assentamento, papéis e procedimentos virtuais, deles verifiquei que no ano de 2015 houveram 1536 processos distribuídos, sendo uma média de 128 por mês; 2016 houveram 1608 processos distribuídos, sendo uma média de 134 por mês e 2017 houveram 1404 processos distribuídos, sendo uma média de 117 por mês.

Ademais seguem os dados sobre a designação de mediação e conciliação

MEDIÇÃO		
	2016	2017
SOLICITAÇÃO	30	101
NÃO REALIZADAS	2	24
REALIZADAS COM ACORDO	24	68

CONCILIAÇÃO			
	2015	2016	2017
AUDIÊNCIAS DESIGNADAS	1644	1706	1499
NÃO REALIZADAS	922	1019	822
REALIZADAS COM ACORDO	319	223	246

O referido é verdade e dou fé. Fortaleza, 23 de março de 2018.


Bela. Lissa Aranha Queiroz Gadelha
Supervisora de Secretaria - Mat. 24.842