

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

**LÍLLIAN VIRGÍNIA CARNEIRO GONDIM**

**MEDIAÇÃO JUDICIAL E COMUNITÁRIA NO SISTEMA DE JUSTIÇA DO CEARÁ**

**FORTALEZA – CEARÁ**

**2017**

LÍLLIAN VIRGÍNIA CARNEIRO GONDIM

MEDIAÇÃO JUDICIAL E COMUNITÁRIA NO SISTEMA DE JUSTIÇA DO CEARÁ

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.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Marinina Gruska Benevides.

FORTALEZA – CEARÁ

2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

Universidade Estadual do Ceará

Sistema de Bibliotecas

Gondim, Lillian Virgínia Carneiro.

Mediação Judicial e Comunitária no Sistema de  
Justiça [recurso eletrônico] / Lillian Virgínia  
Carneiro Gondim. - 2017.

1 CD-ROM: il.; 4 ¼ pol.

CD-ROM contendo o arquivo no formato PDF do  
trabalho acadêmico com 157 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, 2017.

Área de concentração: Planejamento e Políticas  
Públicas.

Orientação: Prof.<sup>a</sup> Ph.D. Marinina Gruska Benevides.

1. Acesso à justiça. 2. Mediação judicial e  
extrajudicial. 3. Judiciário. 4. Comunidade. I.  
Titulo.

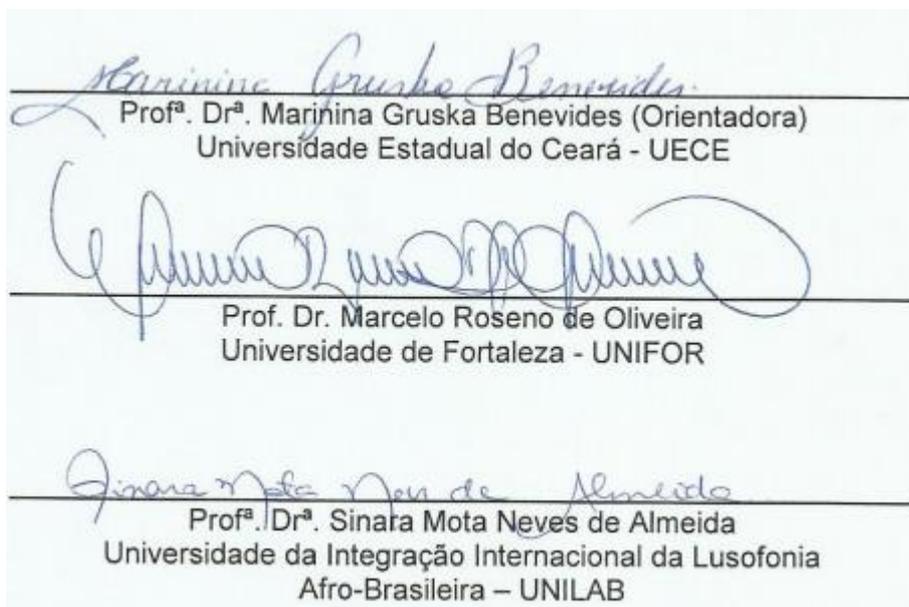
LÍLLIAN VIRGÍNIA CARNEIRO GONDIM

MEDIAÇÃO JUDICIAL E COMUNITÁRIA NO SISTEMA DE JUSTIÇA DO CEARÁ

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.

Aprovada em: 12/09/2017

**BANCA EXAMINADORA**



Aos meus amados pais Tarcísio e Cerly.  
Aos meus afetuosos irmãos Alexandre,  
Beethoven, Tarcília e Ibrahim.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, a Deus, pela saúde e paz que me concedeu, a fim de que eu pudesse concluir mais esta etapa de minha vida.

Aos meus pais, Cerly e Tarcísio, e aos meus irmãos Alexandre, Beethoven, Tarcília e Ibrahim, muito obrigada pelo constante apoio e incentivo aos meus estudos, pelo amor e proteção, e por serem meus exemplos de superação.

À Universidade Estadual do Ceará (UECE), pelo espaço de estudo e por proporcionar o Curso de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas (MPPPP) para minha qualificação acadêmica.

À Professora Marinina Gruska Benevides, pela paciência e dedicação despendida ao longo deste estudo e, especialmente, por aceitar a tarefa de orientação, pelo apoio prestado na realização deste trabalho e pela delicadeza com que trata seus alunos.

Aos Professores Marcelo Roseno de Oliveira e Sinara Mota Neves de Almeida, que tão prontamente aceitaram o convite, meu muito obrigada.

Aos professores do Mestrado, especialmente ao Professor Horácio Frota e ao Professor Josênio Parente, pela atenção e cooperação que me foram prestadas desde o início do Mestrado.

Aos meus amigos e colegas do Mestrado, pelas boas conversas, alegrias e pelos momentos de estudos como também aos funcionários Cristiê e Ângela pelo apoio e atenção durante minha formação acadêmica.

Aos magistrados, servidores e mediadores do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC do Fórum Clóvis Bevilacqua, e Tribunal de Justiça – TJ-CE, que contribuíram de forma humana para esta pesquisa, abrindo as portas da mediação judicial.

Aos promotores, procuradores, servidores e mediadores do Programa dos Núcleos Mediação Comunitária do Ministério Público-CE, por contribuírem de forma acolhedora por com essas linhas, fortificando a mediação comunitária (extrajudicial).

“Não haverá justiça mais próxima dos cidadãos se os cidadãos não se sentirem mais próximos da justiça.”

(Boaventura Sousa Santos)

## RESUMO

A busca de uma resolução célere, amigável e justa se tornou um tema recorrente no Judiciário brasileiro. Há muito as pessoas buscam reafirmar seus direitos, ao resolverem seus conflitos, porém, nem sempre isto sendo possível de forma rápida e satisfatória como anseiam. O estudo realizado foi voltado ao conhecimento referente à análise da implementação da Mediação Judicial e Comunitária como Política Pública no Sistema de Justiça no Ceará, no contexto referente ao entendimento do acesso à justiça em instituições pioneiras da mediação no Ceará como o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) e o Núcleo de Mediação Comunitária do Pirambu (NMC-Pirambu). Por primeiro, cuidou-se de delimitar o objetivo geral da pesquisa, o qual foi compreender a prática da mediação judicial e comunitária como acesso à justiça, mediante experiências das instituições CEJUSC e o NMC- Pirambu, vigentes no Município de Fortaleza-CE, tendo como respaldo legal as Resoluções nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e a Resolução nº 118/2014 do Conselho Nacional do Ministério Público. Em termos de objetivos específicos da pesquisa, estabeleceu-se a abordagem sobre a mediação de conflitos como uma política pública de acesso à justiça e sua importância no Sistema de Justiça do Ceará; buscou-se o entendimento quanto aos conceitos, principais características e às legislações e atos normativos sobre a mediação judicial e comunitária como também a qualidade e formação do mediador e averiguou-se a realização das atividades e das demandas de acesso às mediações judiciais e comunitárias no CEJUSC e no NMC-Pirambu. Como metodologia da pesquisa, utilizou-se a análise documental e bibliográfica obtida através de buscas realizadas junto aos arquivos da coordenação do CEJUSC e do NMC-Pirambu como Relatórios Anuais e Estatísticos de 2016, Regimentos Internos e Resoluções dos Conselhos regentes das respectivas instituições. Quanto à pesquisa bibliográfica foram utilizados livros, periódicos, trabalhos acadêmicos como dissertações e teses relevantes às temáticas sobre mediação, acesso à justiça, políticas públicas, conflitos, diálogo, direitos humanos, direitos fundamentais e etc. Nesse contexto a pesquisa teve abordagem construída por meio de compreender o conceito de justiça e de direito, trazendo como relevância o vínculo existente entre o acesso à justiça e os direitos humanos, arraigados de princípios fundamentais para o ser humano e sua convivência social harmoniosa. Do conjunto da pesquisa, restou apresentado o bom acesso à justiça praticado pela mediação judicial e comunitária e o quanto esse meio consensual se tornou tema pertinente a ser solicitado pela sociedade para auxiliar na resolução de conflitos. Porém foram observados também, os desafios a serem enfrentados pelas instituições como o CEJUSC e o NMC-Pirambu referentes à qualidade da capacitação e formação de mediadores, quanto à valorização do seu papel reconhecido como profissão e o acompanhamento dos respectivos institutos estudados nessa pesquisa como também para os futuros setores e órgãos da justiça que possam vir a promover a mediação como pacificação de conflitos no Ceará, reflexões essas que poderão contribuir para o entendimento do objeto estudado, como também servirão de base para pesquisas futuras.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça. Mediação judicial e extrajudicial. Judiciário. Comunidade.

## ABSTRACT

The search for a quick, friendly and fair resolution has become a recurring theme in the Brazilian Judiciary. People have long sought to reaffirm their rights in resolving their conflicts, but this is not always possible as quickly and satisfactorily as they crave. The study was aimed at the knowledge regarding the analysis of the implementation of Judicial and Community Mediation as Public Policy in the Justice System in Ceará, in the context of the understanding of access to justice in pioneering institutions of mediation in Ceará as the Judicial Center for the Solution of Conflicts and Citizenship (CEJUSC) and the Pirambu Community Mediation Center (NMC-Pirambu). The first objective was to delimit the general objective of the research, which was to understand the practice of judicial and community mediation as access to justice, through experiences of the CEJUSC institutions and the NMC-Pirambu, in force in the Municipality of Fortaleza-CE. as legal support to Resolutions 125/2010 of the National Council of Justice and Resolution 118/2014 of the National Council of Public Prosecutions. In terms of specific research objectives, the approach on conflict mediation was established as a public policy of access to justice and its importance in the Justice System of Ceará; it was sought to understand the concepts, main characteristics and laws and normative acts on judicial and community mediation, as well as the quality and training of the mediator and investigated the accomplishment of activities and demands for access to judicial and community mediations in the CEJUSC and in the NMC-Pirambu. As a research methodology, the documentary and bibliographic analysis obtained through searches carried out with the archives of the coordination of CEJUSC and the NMC-Pirambu as Annual and Statistical Reports of 2016, Internal Regulations and Resolutions of the governing Councils of the respective institutions were used. As for bibliographical research, books, periodicals, academic works such as dissertations and theses relevant to the topics of mediation, access to justice, public policies, conflicts, dialogue, human rights, fundamental rights, etc. were used. In this context, the research had an approach built through understanding the concept of justice and law, bringing as a relevance the link between access to justice and human rights, rooted in fundamental principles for the human being and their harmonious social coexistence. From the research, the good access to justice practiced by judicial and community mediation has been presented, and how this consensual environment has become a pertinent topic to be asked by society to assist in the resolution of conflicts. However, the challenges faced by institutions such as CEJUSC and NMC-Pirambu regarding the qualification and training of mediators as regards the valorization of their recognized role as a profession and the monitoring of the respective institutes studied in this research were also observed. for the future sectors and organs of justice that may promote mediation as pacification of conflicts in Ceará, reflections that may contribute to the understanding of the object studied, but also serve as a basis for future research.

**Keywords:** Access to justice. Judicial and extrajudicial mediation. Judiciary. Community.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1 –</b>	<b>Série Histórica da Movimentação Processual (Justiça em Número 2016).....</b>	<b>29</b>
<b>Figura 2 –</b>	<b>Taxa de congestionamento, por tribunal (Justiça em Número 2016).....</b>	<b>30</b>
<b>Figura 3 –</b>	<b>Tempo médio da sentença nas fases de execução e conhecimento, no 1º grau (Justiça em Número 2016).....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 4 –</b>	<b>Estatística Processual – CEJUSC (Audiências Realizadas) (Coordenação do CEJUSC/CE, 2016).....</b>	<b>62</b>
<b>Figura 5 –</b>	<b>Atendimentos realizados por Núcleo de Mediação Comunitária – 2016.....</b>	<b>63</b>
<b>Figura 6 –</b>	<b>Procedimentos de mediação abertos por Núcleo de Mediação Comunitária – 2016 (PNMC, 2016).....</b>	<b>64</b>
<b>Figura 7 –</b>	<b>Procedimentos de mediação abertos no NMC Pirambu (2016).....</b>	<b>65</b>
<b>Figura 8 –</b>	<b>Mediações Realizadas por Núcleo de Mediação Comunitária – 2016 (PNMC, 2016).....</b>	<b>66</b>
<b>Figura 9 –</b>	<b>Mediações Realizadas com Êxito no NMC Pirambu (2016).....</b>	<b>67</b>
<b>Figura 10 –</b>	<b>Estatística Processual Geral – CEJUSC – Comparativo de Êxito: Cível e Família – 2015 e 2016 (Coordenação do CEJUSC/CE, 2016).....</b>	<b>68</b>

## **LISTA DE QUADRO**

**Quadro 1 - Quadro comparativo das Etapas da Mediação Judicial e Comunitária.....51**

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CCJ	Comissão de Constituição e Justiça
CEJUSC	Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNPM	Conselho Nacional do Ministério Público
Conflitos do TJ–CE	
CONIMA	Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem
CPCB	Código Processual Civil Brasileiro
ESMEC	Escola Superior da Magistratura do Ceará
ESMPCE	Escola Superior do Ministério Público do Ceará
FEMOCOPI	Federação do Movimento Comunitário do Pirambu
MP	Ministério Público do Ceará
NMC	Núcleo de Mediação Comunitária
NUPEMEC	Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
ONU	Organização das Nações Unidas
PGJ–CE	Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Ceará
PL	Projeto Lei
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – IBGE
PNMC-MPCE	Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do
Estado do Ceará	
PRONASCI	Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania
SEJUS–CE	Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará
SOMA	Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente
STF	Supremo Tribunal Federal
TJ–CE	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO ...</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>POLÍTICAS PÚBLICAS DE ACESSO À JUSTIÇA .....</b>	<b>19</b>
2.1	DOS DIREITOS HUMANOS AOS DIREITOS FUNDAMENTAIS E SUAS GARANTIAS AO ACESSO À JUSTIÇA.....	19
2.2	O ACESSO À JUSTIÇA NO PODER JUDICIÁRIO .....	25
<b>3</b>	<b>CONFLITO E MEDIAÇÃO.....</b>	<b>35</b>
3.1	CONCEITO E PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DA MEDIAÇÃO.....	40
3.2	MARCOS LEGAIS DA MEDIAÇÃO.....	43
3.3	ETAPAS E PROCEDIMENTOS DA MEDIAÇÃO.....	50
3.1	QUALIDADES E FORMAÇÃO DO MEDIADOR.....	
<b>4</b>	<b>O CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC) E O NÚCLEO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DO PIRAMBU (NMC).....</b>	<b>52</b>
4.1	BREVE HISTÓRICO DO CEJUSC E DO NMC DO PIRAMBU E SUAS ANÁLISES ESTATÍSTICAS.....	59
4.2	DAS POTENCIALIDADES E PERCALÇOS EXISTENTES NO CEJUSC E NO NMC DO PIRAMBU.....	69
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS ...</b>	<b>74</b>
	<b>REFERÊNCIAS ....</b>	<b>78</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>91</b>
	ANEXO A – RESOLUÇÃO Nº125/2010 .....	92
	ANEXO B – RESOLUÇÃO Nº118/2014 .....	109
	ANEXO C – RELATÓRIO ANUAL 2016/CEJUSC .....	117
	ANEXO D – RELATÓRIO ANUAL 2016/PNMC .....	130

## 1 INTRODUÇÃO

A busca de justiça torna-se cada vez mais frequente entre os cidadãos brasileiros e está refletida nas inúmeras tentativas de acesso a instrumentos processuais existentes para alcançá-la. Atualmente, a sociedade brasileira convive com a complexidade de fatores sociais, como a criminalidade, a corrupção, a pobreza, a crise econômica e o desemprego, que estimulam a escalada da violência, dificultando o convívio social.

O acesso à justiça expressa uma preocupação pertinente de firmar os direitos fundamentais conquistados por lutas sociais, como também o exercício da cidadania no Estado democrático, promovendo a justiça e sua efetivação como garantia de direitos. É em busca da justiça que muitas pessoas procuram o Poder Judiciário, com a perspectiva de resolver seus conflitos.

O número atual de processos em andamento no País chega a mais de 100 milhões, segundo o Relatório de Justiça em Números 2017 – ano base 2016, o que traz implícito o desafio de compreender o significado do acesso à justiça, tal como se expressa no desempenho das funções dos órgãos que compõem o Sistema de Justiça quanto à resolutividade pacífica de conflitos, bem como no aumento da litigiosidade e da morosidade, no desconhecimento jurídico, na cultura e ensino jurídico, na não democratização do acesso à justiça *etc.* A resolução de conflitos ocorre por mecanismos, como a decisão judicial, as iniciativas das organizações sociais ou as técnicas de solução de controvérsias, sejam judiciais ou extrajudiciais, como a arbitragem, a conciliação e a mediação.

A arbitragem é um procedimento alternativo na formação de litígios entre as partes em que é escolhida uma pessoa capaz e de responsabilidade moral (árbitro) para decidir a questão, ou seja, implicando a sentença. A conciliação é um método de resolução de conflitos no qual as partes buscam um objetivo positivo de resolver seus litígios com o auxílio de um terceiro que se denomina conciliador. Nessa hipótese, o conciliador interfere na comunicação dos litigantes, sugerindo e propondo soluções para o conflito. Desse modo, o conciliador em meio aos litigantes é o ponto principal na construção do acordo, ao orientar e propor sugestões para o conflito em questão, com o propósito de alcançar um resultado positivo, que resulta no acordo para esse entendimento.

A mediação se configura por meio da presença de um terceiro imparcial ao conflito que não traz propostas para as decisões. Aqui o papel do mediador é ser apenas um facilitador do diálogo, deixando que as partes tenham a autonomia para decidir a lide. A mediação utiliza formas que simplesmente facilitam a comunicação entre as partes, permitindo que estas por conta própria cheguem a um consenso. O que se busca não é somente chegar a um acordo, mas tentar restaurar as relações, o vínculo entre os mediados. Sendo assim, é fundamental a técnica do diálogo, permitindo que as partes discutam o real motivo do conflito, o que está escondido atrás do conflito aparente. Desse modo, há grande possibilidade de reestruturação do relacionamento.

Nesta pesquisa, a perspectiva foi entender o funcionamento das instituições do Sistema de Justiça que trabalham com a mediação de conflitos. O objetivo geral foi compreender como ocorre o acesso à justiça na mediação judicial e extrajudicial comunitária no Sistema de Justiça do Ceará. As reflexões aqui presentes foram orientadas pelo seguinte questionamento: como se tem constituído a experiência das mediações judicial e comunitária com o Sistema de Justiça do Ceará?

Os objetivos específicos da pesquisa foram: abordar sobre a mediação de conflitos como uma política pública de acesso à justiça e sua importância no Sistema de Justiça do Ceará; buscar conhecimento quanto aos conceitos, principais características e às legislações e atos normativos sobre a mediação judicial e comunitária, analisar a qualidade e a formação do mediador e averiguar a realização das atividades e das demandas de acesso às mediações judiciais e comunitárias no CEJUSC e no NMC-Pirambu.

Para objetivar o estudo estabelecido, descrevi os tipos de conflitos que são mediados judicial e extrajudicialmente no Sistema de Justiça do Ceará; as formas de capacitação dos mediadores, segundo as diferentes perspectivas de mediação (judicial e comunitária) e suas principais características, como também os resultados obtidos das atividades destas, apresentando estatísticas que revelam a proporção de realização entre a mediação judicial e comunitária; a demanda de acesso à mediação; e o auxílio no protagonismo social.

Acompanhei as fases da realização da mediação judicial como mediadora no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) do Ceará, desde minha capacitação, em 2011, e como mediadora, supervisora e assessora técnica na mediação comunitária no Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do

Ceará (PNMC–MPCE), desde minha capacitação, em 2010. Com o intuito de um maior aprofundamento, na compreensão de minha experiência profissional, optei por observar mais atentamente o trabalho desenvolvido no CEJUSC e no NMC do Pirambu. Nesse processo de observação fui conhecendo melhor os coordenadores, os supervisores, os mediadores que são voluntários, todos que me influenciaram a pesquisar sobre as práticas da mediação judicial e extrajudicial comunitária no Ceará.

Desse modo, pude ampliar meus questionamentos sobre a estrutura do CEJUSC e dos Núcleos de Mediação Comunitária, os modos de capacitação de mediadores, as sessões de mediação, os tipos de conflitos que ambas atendiam e o acesso à justiça por elas proporcionado para que as pessoas assistidas pudessem ser auxiliadas quanto às suas necessidades de buscar alternativas para sanar seus conflitos, e caso não, elas fossem encaminhadas para o devido órgão competente de suas demandas.

A estratégia metodológica do trabalho incidiu sobre a pesquisa bibliográfica e a análise documental, sendo esta realizada junto aos arquivos da Coordenação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), situado no Fórum Clóvis Bevilacqua, Comarca de Fortaleza–CE, e da Coordenação do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Ceará (PNMC–MPCE), localizada em Fortaleza – CE, nos quais acessei os Relatórios Anuais e Estatísticos de 2016, Regimentos Internos, as Resoluções do Conselho Nacional de Justiça e do Conselho Nacional do Ministério Público.

O acesso aos documentos, no caso do CEJUSC foi facilitado por seu Diretor de Secretaria que é o responsável por produzir e arquivar os relatórios anuais e regimentos internos referentes à mediação judicial. O acesso à documentação no PNMC – MPCE foi facilitado pela Assessoria Técnica da Coordenação do respectivo programa, que se responsabiliza por planejar, criar e arquivar os relatórios anuais de cunho estatísticos e regimentos internos referentes à mediação comunitária (extrajudicial).

Os documentos aos quais tive acesso favoreceram a descrição de aspectos históricos das instituições CEJUSC e PNMC – MPCE, bem como a busca de outras fontes de pesquisa, tais como frequência de mediadores, apostilas e materiais utilizados nas capacitações de mediadores e projetos de parcerias com outras instituições. Vale salientar que os documentos arquivados, notadamente os relatórios estatísticos e os registros internos de acesso restrito, foram de suma importância para se alcançarem os objetivos da pesquisa.

Para obter acessos aos documentos dos respectivos locais, encontrei dificuldades devido ao fato de os documentos restritos – relacionando às parcerias do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária – encontrarem-se no setor de Assessoria de Políticas Internas (API) da Procuradoria Geral de Justiça. Em menção a esse fator, tive que agendar muitas visitas aos locais, as quais perduraram do período de setembro de 2016 a agosto de 2017.

A pesquisa bibliográfica consistiu, a priori, em leitura de livros, periódicos, dissertações e teses referentes ao tema, bem como sites eletrônicos. Busquei fundamentar esse estudo principalmente nas lições de teoria sobre direitos humanos do André de Carvalho Ramos, Flávia Piovesan, dos Direitos Fundamentais do Paulo Bonavides, nas definições de acesso à justiça de Mauro Cappelletti e Bryant Garthe e Boaventura de Sousa Santos, assim como a fundamentação da mediação judicial e comunitária em Luis Alberto Warat, Lilia Maia de Moraes Sales, Juan Carlos Vezzula, Gláucia Falsarella Foley e André Gomma.

Realizei consultas de artigos no período final de 2016 e início de 2017, disponibilizados nas bases de dados de bibliotecas virtuais do Google Acadêmico e Scielo dando ênfase aos embasamentos teórico-conceitual e experiência de especialistas quanto às respectivas temáticas com as seguintes palavras-chave “Acesso”, “Mediação”, “Justiça”, “Judicial”, “Comunitária”, dos quais encontrei a tese de doutorado de Daniela Monteiro Gabbay que auxiliou na minha pesquisa quanto ao tema “mediação e judiciário”, a dissertação de Ariane Gontijo Lopes Leandro com relação ao tema “acesso à justiça e o programa de mediação em Minas Gerais” e dentre outras referências que foram fundamentais para a presente pesquisa.

Sites importantes que utilizei na pesquisa como do Planalto do Governo com relação à temática “mediação” e suas legislações, do Congresso Nacional de Justiça, referente ao Relatório Justiça em Números - Ano base 2016. Realizei, ainda, uma pesquisa documental com a análise pormenorizada de decretos e leis relativos ao assunto, sendo fundamental a apreciação das diretrizes e regulamentos do Conselho Nacional de Justiça, como a Resolução nº 125/2010 e do Conselho Nacional do Ministério Público, com a Resolução nº 118/2014.

Este trabalho, portanto, foi uma investigação quali-quantitativa, por apresentar abordagem subjetiva e objetiva que facilitou o entendimento sobre o tema ao utilizar gráficos explicativos tanto dos Relatórios Estatísticos do CEJUSC quanto do NMC-Pirambu; de caráter exploratório e descritivo, por proporcionar maior familiaridade com o estudo ao

apresentar bibliografia, descrições dos objetos da pesquisa e análise de exemplos como as estatísticas que auxiliaram a compreensão, gerando sustentação ao referencial teórico e permitiu o conhecimento dos objetivos da pesquisa, segundo estudos metodológicos de Sylvia Constant Vergara.

As instituições que escolhi para a pesquisa foram o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) do Ceará, situado no Fórum Clóvis Beviláqua na Comarca de Fortaleza/CE, localizado na Rua Des. Floriano Benevides Magalhães, 220 – Edson Queiroz, Fortaleza – CE, o qual foi o primeiro CEJUSC da capital cearense.

O Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Ceará (PNMC–MPCE), sendo que, dentre os seus dez núcleos de mediação comunitária existentes, escolhi o primeiro destes, o qual pertence ao bairro do Pirambu, situado na Av. Castelo Branco (Leste-Oeste), Nº 2709 – Pirambu, Fortaleza/CE. Junto ao CEJUSC, obtive dados sobre a mediação judicial, e junto ao PNMC-MPCE, informações relativas à mediação comunitária. Vale lembrar que a escolha dos campos de trabalho foi devido ao meu vínculo como mediadora, desde 2011.

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) é um espaço onde se resolvem conflitos por meio da mediação judicial, vindo esta a ser um tipo de mediação que auxilia na resolução de lides que se encontram como forma de processo em primeira instância na esfera estadual do Poder Judiciário. O Núcleo de Mediação Comunitária do Pirambu é um espaço onde se encontram soluções por meio de um dos tipos de mediação que é extrajudicial, mais precisamente a mediação comunitária, ou seja, fora do âmbito judicial – em espaços cedidos, consituídos por meio de parcerias e convênios entre Ministério Público e instituições, sejam estas particulares, como Faculdades, ou públicas, como as escolas, as prefeituras e as secretarias regionais municipais.

Este trabalho está dividido em 5 (cinco) capítulos. Após este capítulo introdutório, o capítulo 2 traz conceitos e aspectos históricos do acesso à justiça, abordando temas de direitos humanos, direitos fundamentais e mudanças no Poder Judiciário e no Sistema de Justiça.

O capítulo 3 aborda a mediação de conflitos, seu conceito, princípios, aspectos gerais da formação de mediadores e dos procedimentos da mediação. Analisadas as peculiaridades do processo de mediação, busco demonstrar a contribuição dessa forma alternativa de solução de conflito para a democracia, além da descrição dos marcos legais da

mediação judicial no Brasil, analisando a Resolução nº125/2010 do CNJ, que instituiu a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos, a Lei nº 13.140/2016 – Lei da Mediação, e a Lei nº 13.105/2015 – Código de Processo Civil Brasileiro (CPCB). No campo da mediação comunitária, a Resolução nº118/2014 do CNMP, que trouxe a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério Público.

O capítulo 4 aborda a prática da mediação como política pública, a exemplo do que ocorre no Centro Judiciário de Solução de Conflitos (CEJUSC) e no Núcleo de Mediação Comunitária do Pirambu, relatando suas origens e características gerais, apresentando o entendimento sobre a mediação como política pública de acesso à justiça nas esferas judicial e comunitária, à luz das análises de documentos que dizem respeito a cada uma delas, às fases de implantação determinadas pelo Tribunal de Justiça do Ceará e da implantação do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Ceará (PNMC), o qual difundiu a mediação comunitária.

O último capítulo traz as conclusões centrais do trabalho, dentre as quais destaquei as características diferentes entre a mediação judicial e comunitária, por meio de análise de gráficos que demonstram a prática exercida em cada âmbito das mediações, como também estudos quanto à legislação e atos normativos das mediações, referentes à capacitação e remuneração do mediador. Não se pretendeu, obviamente, esgotar a análise de todas as questões relacionadas à institucionalização da mediação, mas apenas lançar luz sobre pontos importantes relacionados ao tema.

## 2 POLÍTICAS PÚBLICAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Ao iniciar meus estudos sobre o acesso à justiça, pude compreender que muitos conceitos referentes à justiça e ao direito coincidem entre si, valendo mencionar que um complementa o outro, ou seja, ao abordar justiça, esta se reporta também ao direito, pois ambos carregam reciprocamente aspectos históricos das conquistas de lutas entre os seres humanos para manter em sociedade os princípios que regem a dignidade e o respeito íntegro entre todos.

É de suma importância analisar a relação existente entre o acesso à justiça, os direitos humanos e os direitos fundamentais, temas esses que auxiliam a compreensão do acesso à justiça no Brasil, como política pública inserida no Sistema de Justiça.

### 2.1 DOS DIREITOS HUMANOS AOS DIREITOS FUNDAMENTAIS E DE SUAS GARANTIAS AO ACESSO À JUSTIÇA

A fim de entender melhor o conceito e o significado dos direitos humanos para a humanidade, é necessário que se faça uma breve análise histórica do surgimento desses direitos, os quais são considerados fundamentais para o desenvolvimento da pessoa, pois sem eles “a pessoa não é capaz de se desenvolver e de participar plenamente da vida” (DALLARI, 1998, p. 7).

No curso da História, o entendimento sobre o que são direitos humanos sofreu grandes transformações. Um elo de relação entre a ideia da lei natural e da concepção dos direitos naturais do homem pode ser vista nos textos dos estoicos gregos e romanos, na filosofia de São Tomás de Aquino, nas mensagens do Cristianismo, na produção dos teólogos espanhóis dos séculos XVI e XVII e dos tratadistas medievais ingleses.

É na esfera da lei natural que se encontram as concepções basilares desses direitos. O entendimento que se tem é fulcrado na designação genérica dos direitos que dizem respeito diretamente ao indivíduo, em decorrência de sua condição humana e em consonância com a lei natural, ou seja, sendo o direito natural nascedoro da natureza e das relações humanas é também considerado uma ideia de ordem jurídica superior ao direito positivado em si. Ordem jurídica fundamentada em costumes e princípios humanos, o direito natural reúne diversos conteúdos e expressões de manifestações sociais (MORRIS, 2002; BARSA, 1997).

A ideia do direito natural como garantia dos direitos essenciais do homem toma vulto nas obras dos pensadores antropocêntricos, como Maquiavel e Campanella, no período do Renascimento, e dos racionalistas, quais Descartes e Spinoza. Porém, a intolerância decorrente das guerras religiosas e do Absolutismo dificultaram a efetivação desses ideais.

Em fins do século XVII, graças a inúmeros filósofos, entre eles John Locke e Giambattista Vico, as ideias de direitos humanos foram fortalecidas. No século XVIII, no Iluminismo, com base nas teorias do direito natural e do racionalismo, filósofos como Rousseau e juristas como Montesquieu defenderam a tese de que todo homem possui direitos naturais, anteriores e superiores ao próprio Estado, o qual tem a obrigação de garanti-los.

A ideia de direitos fundamentais está presente na História da humanidade em meio às revoluções sociais, desde a Antiguidade até Idade Moderna. A busca da dignidade, da liberdade, da vida e da propriedade foi crucial para o reconhecimento do ser humano como pessoa perante o Estado (RAMOS, 2001).

Em decorrência das manifestações liberais, de acordo com Lafer (2005), a Declaração de Independência dos Estados Unidos, de 4 de julho de 1776, reconheceu os direitos humanos, do mesmo modo que a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, promulgada pela Assembleia Nacional Francesa, em 26 de agosto de 1789, proclamou em seus dezessete artigos que todos os seres humanos são iguais perante a lei, com direitos naturais de liberdade de pensamento, de expressão, de reunião e associação, de proteção contra a prisão arbitrária e de rebelar-se contra o arbítrio e a opressão.

O artigo I da Declaração que ‘o bom povo da Virgínia’ tornou pública, em 16 de junho de 1776, constitui o registro de nascimento dos direitos humanos na História. É o reconhecimento solene de que todos os homens são igualmente vocacionados, pela sua própria natureza, ao aperfeiçoamento constante de si mesmos. A ‘busca da felicidade’, repetida na Declaração de Independência dos Estados Unidos, duas semanas após, é a razão de ser desses direitos inerentes à própria condição humana. Uma razão de ser imediatamente aceitável por todos os povos, em todas as épocas e civilizações. Uma razão universal, como a própria pessoa humana. Treze anos depois, no ato da abertura da Revolução Francesa, a mesma idéia de liberdade e igualdade dos seres humanos é afirmada e reforçada: ‘Os homens nascem e permanecem livres e iguais em direitos’ (COMPARATO, 2008, p.50).

As revoluções ocorridas em curto espaço de tempo serviram como estímulo a outros movimentos políticos, na tentativa de mudar as condições de vida em sociedade, bem

como na missão de propagar para os outros continentes a unificação dos direitos dos cidadãos referentes aos princípios do direito humano.

Símbolos da Revolução Francesa, as palavras *liberté, égalité e fraternité* refletem a instauração de uma nova soberania: a soberania popular – feita do povo, pelo povo e para o povo; surgindo assim, a figura do cidadão com seus respectivos direitos, os quais foram expressos na Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão de 1789, unificando diversos princípios e direitos, posteriormente expressos na Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948. Uma vez objetivados, obrigações foram impostas aos Estados nacionais, tendo em vista pactos estabelecidos:

A objetivação dos direitos humanos em termos de um sistema jurídico-normativo impõe obrigações aos Estados nacionais, as quais foram pactuadas na ordem internacional e na ordem interna. Os direitos humanos tanto dizem respeito aos tratados, convenções e pactos internacionais ratificados pelos Estados quanto aos direitos civis, políticos, sociais, econômicos, culturais etc. sobre os quais os documentos versam (BENEVIDES, 2016, p.66).

Em formato de um documento, a Declaração Universal dos Direitos Humanos surgiu após a Segunda Guerra Mundial (1939-1945), fruto do movimento de internacionalização dos direitos humanos como respostas às atrocidades e aos horrores cometidos pelo Nazismo. Assim, afirma Correia (2008, p.72) que:

A Organização das Nações Unidas foi criada em 26.06.1945 com o propósito fundamental de manter a paz e a segurança internacionais; desenvolver entre as nações relações amistosas baseadas no respeito ao princípio da igualdade e de autodeterminação, buscar a cooperação internacional para solucionar os problemas de caráter econômico, social, cultural ou humanitário; promover e apoiar o respeito aos direitos humanos e liberdades fundamentais para todos os seres humanos sem distinção de raça, sexo, língua ou religião. O inegável marco do processo de proteção internacional dos direitos humanos é a Declaração Universal dos Direitos Humanos, adotada pela Assembléia geral da ONU, em 10.12.1948, vindo a definir elencos de direitos e de liberdades fundamentais. A Declaração estabelece duas ‘categorias’ de direitos: por um lado os direitos civis e políticos e, por outro lado, os direitos econômicos, sociais e culturais.

Portanto, a aceitação dos Direitos Humanos encontrou sua expressão mais clara na Carta das Nações Unidas, de 1945 e, sobretudo, na Declaração Universal dos Direitos Humanos, aprovada em 10 de dezembro de 1948, em que se consubstanciam todos os direitos políticos e civis tradicionalmente enfeixados nas constituições democráticas, reafirmando-se a

fé nos direitos fundamentais do homem, na dignidade e valor da pessoa humana, na igualdade de direitos entre homens e mulheres e entre as grandes e pequenas nações.

A Declaração reconhece a proteção aos seres humanos contra a prisão arbitrária, o cerceamento da liberdade de pensamento, consciência e opinião e enumera os direitos econômicos e os direitos do trabalhador, admitindo o direito a salário igual para a execução de trabalhos iguais, o direito a formar e integrar sindicatos, o direito ao descanso, o direito a um adequado nível de vida e o direito à educação.

Sendo os direitos humanos frutos de uma elaboração coletiva permanente elaborada ao longo da transformação da sociedade, produtos e produtores de relações sociais, econômicas, jurídicas etc., eles são feitos de sentidos humanos externados, interiorizados e objetivados em documentos, organizações, ações e relações do sujeito consigo mesmo, com os outros e com a sociedade de modo geral e dessa para com os sujeitos (BENEVIDES, 2016, p.66).

De início, a Declaração Universal de Direitos Humanos não possuía força vinculante, por não ter valor legal e por não ser um tratado. Atualmente, ela é um costume internacional que reúne os princípios gerais do direito, podendo-se, assim, afirmar que ela é uma fonte do direito internacional, sob o bojo de interpretações legais, obrigando-os a serem cumpridos e respeitados. Em outras palavras, a Declaração Universal de Direitos Humanos consolida, em caráter universal, a consonância de valores a respeitados pela maioria dos países (PIOVESAN, 1997).

Decorrente desse entendimento é que a proteção internacional dos direitos humanos encontra-se atualmente dispersa em diversos textos internacionais de diferentes tipos e alcances. A partir do fim da Segunda Guerra Mundial, vários tratados e convenções internacionais foram celebrados, visando à garantia dos direitos fundamentais em muitas regiões do mundo. São eles: os dois Pactos das Nações Unidas – Direitos Civis Políticos e Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, ambos de 1966; as três Convenções regionais - a Europeia de 1950, a Americana de 1969 e a Africana de 1981; da Convenção sobre a Eliminação de todas as formas de Discriminação Racial, de 1965, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a mulher, de 1969, da Convenção sobre os Direitos da Criança, de 1989, da Convenção Internacional sobre a Supressão e Punição do Crime de *Apartheid*, de 1973, da Convenção dos Refugiados, de 1951, e da Convenção contra a Tortura, de 1984 (TRINDADE, 2003).

Em 1966, a Assembleia Geral da ONU aprovou por unanimidade dois acordos relativos aos direitos humanos, civis e políticos. Esses acordos foram ratificados em 1976, sob a forma de duas convenções: uma econômica e social, e outra política e civil, supracitadas. Os dois diplomas constituíram um passo importante no reconhecimento internacional dos Direitos Humanos e incorporaram os dispositivos da Declaração Universal.

Entendo que o acesso à justiça tem sua proteção sob o bojo dos direitos humanos na Declaração Universal de 1948 e nos demais tratados e convenções que articulam de forma legal a interpretação jurídica a respeito de princípios basilares da formação do indivíduo em sua sociedade, sendo estes a dignidade da pessoa humana, a igualdade, a liberdade, a fraternidade, juntamente com direito à vida e à proteção social. Assim, é preciso conhecer os princípios fundamentais dos direitos humanos para que se compreenda como a promoção de justiça se articula à acessibilidade a esta última.

Os princípios da dignidade da pessoa humana e da liberdade envolvem um direito de escolha entre duas ou mais alternativas, de acordo com sua própria vontade. Para que uma pessoa seja livre e digna, é indispensável que os demais respeitem a sua liberdade e seu valor. De acordo com Bonavides (2006, p.562), “a vinculação essencial dos direitos fundamentais à liberdade e à dignidade humana é, enquanto valor histórico e filosófico, inerente aos direitos como ideal da pessoa humana”.

O princípio da Igualdade consiste em tratar igualmente as pessoas, com os mesmos direitos e obrigações. Esse princípio ressalta que todos devem ser tratados de forma igual perante a lei. Assim, todos passaram a ter o mesmo tratamento perante a lei. O objetivo desse princípio é justamente não discriminar as pessoas; não causar desigualdade entre elas por preconceitos e, sim, protegê-las em comunhão de igualdade (BOBBIO, 1996).

O princípio da fraternidade diz respeito à ideia de solidariedade, sentimento este que une as pessoas mesmo com suas diferenças, sob o efeito de valorizar e respeitar as diversidades da cada pessoa, promovendo uma harmonia social. Neste princípio, o emprego do auxílio humano é essencial, para garantir a todos o respeito, e assegurar a parceria e a harmonia que todo ser humano tem direito para um bom convívio em sociedade.

Com relação a esses princípios, o acesso à justiça se configura em justiça humana ao respaldar o livre, o igual e o fraterno acesso aos homens de seus direitos e obrigações, sejam esses individuais ou coletivos, a fim de saciar seus anseios em adquirir direitos ou resolver conflitos perante o Estado e a sociedade. Vale mencionar que a Constituição

Brasileira de 1988 (CF) ressalta os direitos fundamentais como o reconhecimento dos princípios básicos defendidos a todos os seres humanos, relativos à dignidade, vida, liberdade, segurança e propriedade.

Os direitos fundamentais estão no preâmbulo da CF e previstos em seu artigo 1º: soberania, cidadania, dignidade da pessoa humana, valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e pluralismo político. Defender a dignidade da pessoa humana significa respeitar os direitos fundamentais consagrados no art. 5º da CF:

Nesse âmbito, a Constituição Federal de 1988 erigiu como fundamento da República a dignidade da pessoa humana. Tal opção colocou a pessoa como centro das preocupações do ordenamento jurídico, de modo que, todo o sistema, que tem na Constituição sua orientação e seu fundamento, se direciona para a sua proteção. As normas constitucionais (compostas de princípios e regras), centralizadas nessa perspectiva, conferem unidade sistemática a todo o ordenamento jurídico. (FACCHIN, 2008, p.6).

O ordenamento jurídico brasileiro garante a todos do País proteção legal aos valores humanos com direitos coesivos que motivam em caráter operacional assegurar à sociedade uma justiça fundada na harmonia social, revestida de valores supremos comprometida com a solução pacífica das controvérsias na nação. Infringir um princípio acarreta consequências muito mais intensas do que transgredir uma regra, haja vista que representa ofensa não apenas a um comando obrigatório, mas a todo o ordenamento jurídico. Caso haja a possibilidade de aplicação de dois ou mais princípios ao mesmo caso, deve-se proceder à ponderação, e não à utilização de um em detrimento dos demais.

Assim, os direitos fundamentais mantêm a sociedade em proteção legal sob o respaldo dos princípios humanos, os quais unem e fortalecem o respeito e a paz entre as civilizações. Manter a pacificação social é dever e obrigação do Estado, que busca – mesmo diante das transformações socioeconômicas, jurídicas e sociais – solucionar os diversos conflitos de interesses existentes entre as pessoas para equilibrar a convivência social.

As tentativas de solucionar conflitos por meio da intervenção de terceiros são referidas por diversos historiadores. No século III d. C., por exemplo, era possível observar que as próprias pessoas resolviam seus litígios, afirmando sinceridade e responsabilidade em seus papéis (GRINOVER, 2006). Porém, com a evolução e criação do Estado, muitos costumes e culturas nas civilizações foram modificados. Diante dessa mudança, o Estado dominou as características decorrentes de poder e de ordem, na vida de todos e nas situações de cada um, assuntos sobre conflitos, inclusive.

E por meio da mudança de paradigma no qual o Estado passou a ser responsabilizado em manter o respeito e a paz na sociedade, movido por regeer regras e fontes jurídicas que priorizam o ser humano, beneficiando o acesso à justiça como um direito humano básico a todos. O Estado, então, propiciou a tutela jurisdicional, viabilizando o acesso à ordem jurídica justa, que se resultou na concretização das garantias constitucionais arraigadas em princípios humanos que protegem o cidadão.

E, por isso, o Estado, através do Judiciário foi rebuscado pela sociedade como o órgão precursor de manter a justiça, a segurança e a paz no âmbito geral. Dessa forma, a proteção legal demonstrava que todos possuíam acesso ao Poder Judiciário em busca de seus direitos e de resolução para seus conflitos.

Referente a esse estudo pude compreender a importância que o Estado possui ao trabalhar a jurisdição com relação à resolução de conflitos, consiste que o mesmo se fundamenta por fontes de direitos humanos ao credibilizar à sociedade que o acesso à justiça se torna uma possibilidade de vantagem para que todos possam alcançar sua justiça. Porém, com o aumento dos litígios, a aglomeração de processos e a morosidade de julgamentos, o Poder Judiciário foi contemplado com diversos órgãos que compõem o Sistema de Justiça para manter o vínculo do cidadão com o Estado quanto ao seu acesso à justiça.

## 2.2 O ACESSO À JUSTIÇA NO PODER JUDICIÁRIO

Ao abordar o acesso à justiça, pude observar diversas definições que remetem à justiça como algo de supremo valor para uma sociedade. Por ser considerada algo sagrado como um valor único entre os homens, a justiça é, ainda hoje, uma preocupação real. A justiça em si apresenta-se como o desejo do ser humano para conviver de forma justa e democrática, configurando a imagem da medida certa e clara. O acesso à justiça passou a ser considerado um direito fundamental e como tal tem como escopo permitir a eficiência e um sistema jurídico que busca realmente garantir direitos e solucionar de forma consensual os conflitos. Com isso, Cappelletti e Bryant (1988, p. 08) afirmam que o termo acesso à justiça:

É reconhecidamente de difícil conceituação, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico- o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justo [...] O direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital

entre os novos direito individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação. O acesso à Justiça pode ser encarado como o requisito fundamental- o mais básico dos direitos humanos- de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.

O que não se pode olvidar é que o acesso à justiça não se traduz meramente na admissão ao processo ou na possibilidade de ajuizamento de controvérsias, mas sim, na possibilidade para que o maior número de pessoas possa demandar as suas questões, sem restrições às suas causas, obtendo decisões de forma célere e adequada. Cintra, Dinamarco e Grinover (2009, p.39) se manifestam sobre o tema de “acesso à ordem jurídica justa”, da seguinte forma:

O acesso à justiça é, pois, a ideia central a que converge toda a oferta constitucional e legal desses princípios e garantias. Assim, (a) oferece-se a mais ampla admissão de pessoas e causas ao processo (universalidade da jurisdição), depois (b) garante-se todas elas (no cível e no criminal) a observância das regras que consubstanciam o devido processo legal, para que (c) possam participar intensamente da formação do convencimento do juiz que irá julgar a causa (princípio do contraditório), podendo exigir dele a (d) efetividade de uma participação em diálogo – tudo isso com vistas a preparar uma solução que seja justa, seja capaz de eliminar todo o resíduo de insatisfação. Eis a dinâmica dos princípios e garantias do processo, na sua interação teleológica apontada para a pacificação com justiça.

O que se tem por finalidade é tornar o acesso ao sistema jurídico disponível a todos e com resultados satisfatórios à sociedade inteira, a partir da identificação das causas dos problemas e das possíveis soluções. Capelletti e Garth (1988, p.31) partiram do que chamaram de “ondas renovatórias” como assistência jurídica aos pobres, representação de direito difuso e o novo enfoque do acesso à justiça.

A primeira onda é caracterizada pela defesa da assistência judiciária gratuita aos hipossuficientes, ou seja, garantir uma adequada representação legal, em que as pessoas necessitadas possam, elas mesmas, escolher profissionais que as representem dentre os quadros da Defensoria Pública, assegurando assistência jurídica integral e gratuita, como de fato ocorre no Brasil.

A segunda onda se refere à coletivização das demandas, configurando, assim, a tutela de interesses, tanto os individuais como os difusos e coletivos, protegendo, por exemplo, os consumidores, o meio ambiente, dentre outros. Partiu daí a ideia de que a pobreza não só atinge a indivíduos, mas pode atingir grupos e categorias.

A terceira onda consiste na defesa de outros métodos para processar o conflito de forma adequada ou até prevenir disputas na sociedade, ou seja, trata-se da simplificação de procedimentos, a qual se foca nos mecanismos formais e nas próprias instituições, para o processamento das questões, ou até, em última análise, à prevenção de litígios.

A um melhor entendimento sobre o acesso à justiça, é necessário obter conhecimento sócio-jurídico, como bem argumenta Santos (1989), ao abordar a crise do Estado-providência. O autor informa que a concepção extraída do acesso à justiça deriva do protagonismo judicial, ou seja, da atuação da justiça entre o protagonismo social e órgãos pertencentes ao Sistema de Justiça, da rotinização dos litígios, da identificação das lides invisíveis, das iniciativas inovadoras, do papel do ensino jurídico na formação e da justiça democrática a qual aproxima o cidadão do judiciário.

Para Santos (2009), o sistema judicial é responsável por prestar um serviço jurídico equitativo, ágil, transparente aos cidadãos e aos agentes econômicos e corresponsáveis em vincular a política do Estado, permitindo, assim, a transição para a democracia; a consolidação de direitos de cidadania, sob a óptica do remodelamento das políticas públicas; e as profundas reformas necessárias para inovar os mecanismos do direito e da justiça, por meio do protagonismo, organização judiciária, formação de magistrados e transparência no poder político e judicial, com ênfase na cultura democrática.

Para Gomes Neto e Porto (2008, p.134) o acesso à justiça é “direito humano fundamental, inerente aos povos deve ser objeto de preocupação do Estado”. O objetivo do acesso à justiça é, portanto, garantir os direitos e garantias fundamentais, mediante a tutela jurisdicional do Estado, pois o inciso XXXV, do artigo 5º da Constituição Federal informa que o Poder Judiciário aprecia qualquer lesão ou ameaça de direitos. Nas palavras de Bedaque (2008, p.71):

Acesso à Justiça ou mais propriamente acesso à ordem jurídica justa significa proporcionar a todos, sem qualquer restrição, o direito de pleitear a tutela jurisdicional do Estado e de ter à disposição o meio constitucionalmente previsto para alcançar esse resultado. Ninguém pode ser privado do devido processo legal, ou melhor, do devido processo constitucional. É o processo modelador em conformidade com as garantias fundamentais, suficientes para torná-lo *équus*, *giusto*.

Pelo reconhecimento dos direitos e deveres de um indivíduo na seara jurisdicional, consolida-se um princípio constitucional basilar, a cidadania, a qual auxilia, por sua vez, a ampliação do acesso à Justiça e sua consecução junto ao Poder Judiciário, de forma

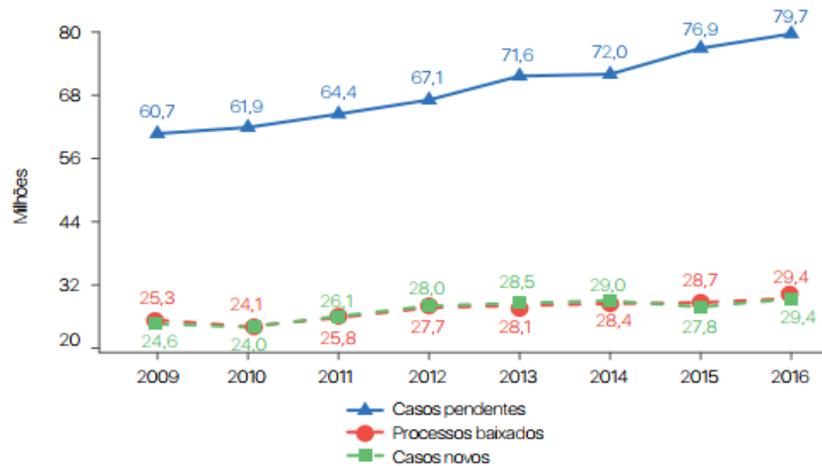
que ocorra representação dos interesses da sociedade, firmando a democratização de modo autêntico com o protagonismo social.

Por meio do Estado, o acesso à justiça proporciona ao cidadão a realização do que vem a ser certo e justo, e vai além do instrumento processual, ou seja, resgata para o indivíduo os direitos fundamentais respeitados (MACHADO, 1981; CICHOCKI, 1999). O acesso à Justiça é uma problemática de preocupação mundial quanto ao efetivo exercício do direito de ação. Existem barreiras ao acesso à justiça que seriam, segundo Cappelletti e Garth (1988), os desconhecimentos jurídicos, custos da demanda, desarrazoada duração do processo e litigância habitual. A grande demanda por satisfazer direitos e a garantia do acesso à justiça não têm como resultado a morosidade na consecução da prestação jurisdicional, que muitas vezes é interpretada pelos magistrados como sendo o número insuficiente de juízes, leis que necessitam de reformas e o aumento absurdo de processos. Quanto a este último, o combate à lentidão dos processos:

Não se faz com a supressão de vias de recorrer, mas com a aceleração generalizada da máquina judiciária. Se esta em seu todo funciona devagar e ninguém se preocupa com o porquê, devagar continuará a funcionar, embora reduzido o número de recursos. Mesmo que se chegue à extinção absoluta, que deixará os tribunais entregues à ociosidade perdurará a lentidão na primeira instância (MORI, 2006, p. 20).

Estudos realizados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) mostram que os tribunais brasileiros processam, atualmente, um número excessivo de demandas. De acordo com a pesquisa apresentada no Relatório Justiça em Números da edição 2017, ano-base 2016, cerca de 109,1 milhões de processos tramitaram pela Justiça durante 2016. A análise de dados corresponde ao resultado da somatória de processos em acervos com o total de processos baixados, apurando, assim, que do total de ações que passaram pelos magistrados, “cerca de 79,7 milhões desses processos continuaram nas mãos dos juízes”, como bem demonstra a Figura 01. (CNJ, 2017, p.66).

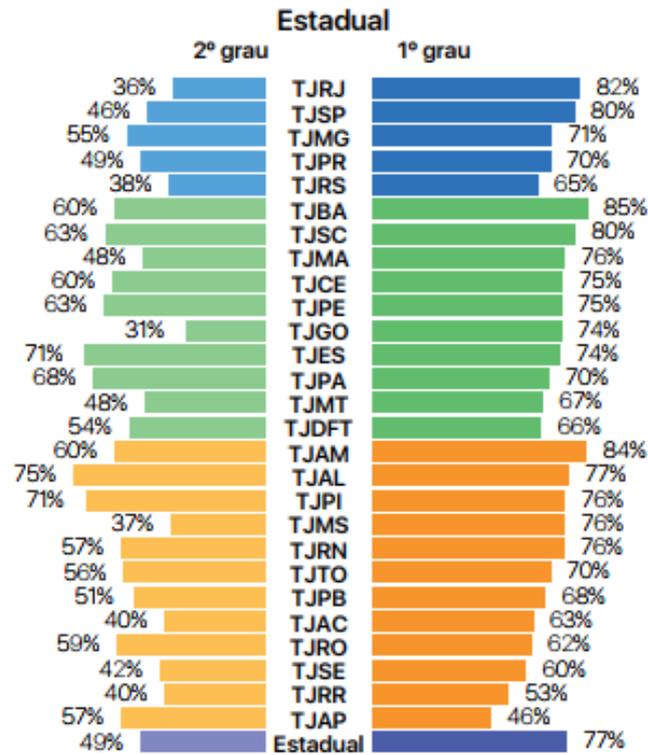
**Figura 1 - Série Histórica da Movimentação Processual**



Fonte: Justiça em Números/CNJ, 2017, p. 68.

De acordo com a Figura 01, o índice de solução de casos resultou em apenas 27%, devido ao fato de o número de processos julgados terem sido o mesmo número de processos ingressados no judiciário, ou seja, os tribunais conseguiram julgar em caráter definitivo 29,4 milhões de processos, porém, a mesma quantidade retornou como novos processos, devido aos recursos, não apresentando um avanço significativo de diminuição de ações nos tribunais. O Relatório de Justiça em Números/CNJ – 2017 informou sobre a taxa de congestionamento, a qual mede o percentual de processos que não foram julgados e, com relação ao percentual de 2016, essa permaneceu em alta (77%).

Muitos foram os fatores para justificar o número excedente da taxa de congestionamento, mas um dos principais foi, além da quantidade dos processos em tramitação, o número de ações correspondentes aos recursos das decisões judiciais, gerando esses preocupação mais relevante, pois milhões de processos retardaram a decisão definitiva no judiciário, acumulando, assim, com o número de novos processos novos, conforme Figura 02. (CNJ, 2017, p.104).

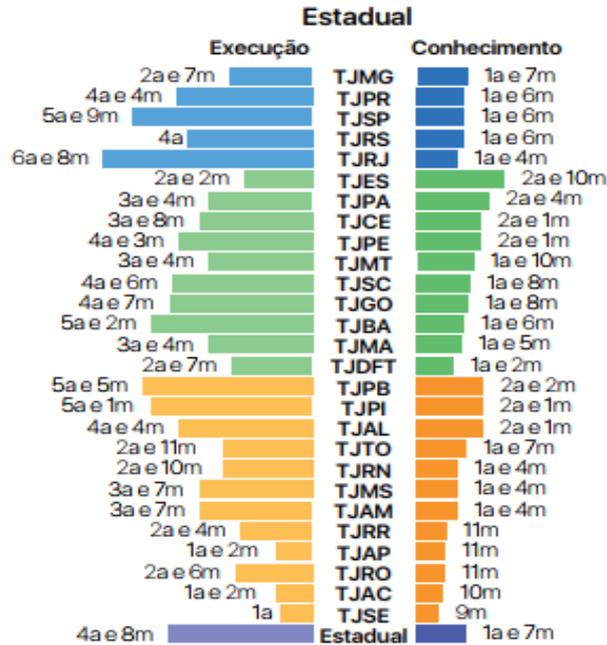
**Figura 2 – Taxa de congestionamento, por tribunal**

Fonte: Justiça em Números/CNJ, 2017, p. 104.

Segundo informações de Justiça em Números/CNJ – 2017, o total de processos que tramitaram no ano de 2016 no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) foi de 1,5 milhão, sendo que apenas 25,9% deles foram solucionados. Mesmo diante do esforço do TJCE em diminuir o número de processos, vale mencionar que a taxa de congestionamento do respectivo tribunal, no ano de 2016 resultou em 75%, valor esse muito próximo do que foi apresentado no país, com cerca de 77%.

Vale salientar que o congestionamento de processos que tramitam na Justiça se deve também por conta dos que estão para ser julgados, juntamente aos processos que se encontram em movimentação, como os baixados, seja por conta de competência, seja por trânsito em julgado, que ainda em movimento se somam aos novos processos que iniciam seu itinerário no Poder Judiciário. Conforme a Figura 03, o tempo médio de duração do processo no Judiciário, de acordo com Justiça em Números/CNJ – 2017, foi em torno de 4 anos e 8 meses para proferir uma sentença na fase de execução em 1ª instância da Justiça Estadual, diferente do tempo na fase de conhecimento, que levou uma média de 1 ano e 7 meses da autuação até o julgamento de mérito, o que significa que entre as fases houve uma demora de mais de três anos de diferença para se emitir a sentença.

**Figura 3 – Tempo médio da sentença nas fases de execução e conhecimento, no 1º grau**



Fonte: Justiça em Números/CNJ, 2017, p. 134.

A crise por que passa o Judiciário foi formada por contradições da cultura jurídica nacional, construída sobre uma racionalidade técnico-dogmática, fixada em procedimentos lógico-formais, e que causou lentidão no trâmite das transformações sociais e especificidade cotidiana dos novos conflitos não só individuais, mas principalmente coletivos (SANTOS, 1989). Por isso, há quem se refira ao Judiciário como o mais ineficientes dos poderes.

O mais burocratizado dos Poderes estatais, é o mais ineficiente na produção de efeitos práticos, é o mais refratário à modernização, é o mais ritualista; daí sua importância para superar a morosidade de seus serviços e esclerosamento de suas rotinas operacionais (THEODORO JUNIOR, 2004, p.11).

Há também, uma mentalidade que Watanabe (2005, p. 687) intitulou como “cultura da sentença”, arraigada nos juízes e demais profissionais do direito, em oposição à “cultura da pacificação”. Todo o meio jurídico, desde o indivíduo no seu estudo até o desempenho do seu mister, foi treinado para o litígio e para que a sentença, ao final do processo, resolva a controvérsia. As faculdades de direito adotaram um modelo de ensino voltado para a solução formal, contenciosa e adjudicada do conflito.

Diante disso, o Judiciário em vigor apresentou dificuldades quanto à morosidade de solucionar litígios e quanto à tentativa de diminuir do fluxo das demandas processuais, porque os órgãos de justiça foram os mais procurados para solucionar lides. Ao se encontrar sobrecarregado, o Poder Judiciário compromete a qualidade da prestação de uma tutela jurisdicional, quer se fale de eficácia ou de justiça justa na satisfação da pretensão de partes envolvidas num litígio.

O entendimento mais amplo sobre o acesso à justiça demanda o estudo sobre as políticas públicas, sobretudo no que se refere à possibilidade de pôr em ação mecanismos que auxiliem, em conjunto ao Poder Judiciário, os meios que amenizem os problemas que afetam a garantia de acesso à justiça. Isso porque, tanto o Judiciário como as demais instituições de justiça, como a Defensoria Pública, os Juizados Especiais, o Ministério Público e a Polícia, dentre outros órgãos, estão relacionados direta e indiretamente com a composição do sistema de justiça, conforme assevera Sadek (2010, p. 9 e 10):

O sistema de justiça é mais amplo do que o poder judiciário. A rigor, o juiz é apenas uma peça de um todo maior. O sistema de justiça envolve diferentes agentes: o advogado, pago ou dativo; o delegado de polícia; funcionários de cartório; o promotor público e, por fim, o juiz. Uma controvérsia para transformar-se em uma ação judicial percorre um caminho que tem início ou na delegacia de polícia, ou na promotoria, ou por meio de um advogado.

As políticas públicas de acesso à justiça têm mobilizado tanto o Poder Judiciário como diversas organizações públicas, não-governamentais e representantes da sociedade civil. Vale lembrar que os meios de solucionar conflitos podem ser configurados em mecanismos judiciais e métodos extrajudiciais. No meio judicial, a decisão consiste-se em ser procedente de uma sentença na qual o juiz faz o julgamento decisório para resolução do conflito. Os meios extrajudiciais foram conhecidos como arbitragem, conciliação e mediação.

Portanto, não se pode apregoar que existem métodos 'alternativos' ao Judiciário, porém, mais acertadamente, deve-se elucidar que o cidadão necessita dispor de alternativas várias para buscar a resolução das disputas que o atormentam. Dentre tais alternativas se encontram o Judiciário e, igualmente, a mediação, a conciliação e a arbitragem (CONRADO, 2003, p.163).

Ainda que sejam formas consensuais de solução de conflitos, a arbitragem, a conciliação e a mediação possuem várias diferenças entre si, cabendo às pessoas decidirem qual o método mais adequado ao seu caso. A Arbitragem é caracterizada pela resolução de um

conflito mediante intervenção de um terceiro, escolhido pelos participantes, que dará a decisão, ou seja, o terceiro julga o caso e profere a sentença arbitral contendo força judicial, como título executivo (SZKLAROWSKY, 2004).

A sentença arbitral tem o mesmo poder da convencional, pois cria obrigação entre as pessoas, porém, não se choca com o Poder Judiciário. Dentre suas vantagens, temos o fato de possuir um mínimo de formalização e máxima celeridade, o que faz do processo convencional e da arbitragem, opostos por suas características de procedimentos. Trata exclusivamente de direitos patrimoniais disponíveis, que são bens que podem ser negociados facilmente através de venda e aluguel, por exemplo.

Dessa forma, o árbitro emite o julgamento que terá a mesma eficácia de um processo judicial (CARMONA, 1998). Diante disso, as partes sem as formalidades de um procedimento judicial tradicional desejam ver seus litígios resolvidos, optando por esse mecanismo denominado arbitragem. As pessoas definem o método a ser adotado durante o procedimento da arbitragem, também escolhem o árbitro e o prazo para finalizar essa forma alternativa de resolução de conflitos. Vale ressaltar a arbitragem como um método privado no qual as pessoas remuneram os serviços dos árbitros que variam, dependendo dos casos. A arbitragem está disposta em Lei Federal de nº 9.307/1996.

Outra forma de tratamento de conflitos existente é a Conciliação. Esse meio consensual se apresenta como um procedimento que objetiva sanar o problema, amenizando o impacto das controvérsias entre as pessoas, a conciliação “favorece o estabelecimento de um clima de confiança e a melhora da comunicação. O conciliador pode impor ou conduzir o acordo”. (ÁVILA, 2002, p.25). O conciliador é um terceiro indicado por autoridade ou indicado pelas pessoas em conflito, que atua para tentar ajudar nas negociações. Essa figura sugere e indica propostas, aponta falhas, vantagens e desvantagens, trazendo a figura da negociação de forma objetiva, prática e rápida, sem envolver sentimentos ou opiniões das pessoas.

O conciliador exerce a função de ‘negociador do litígio’, reduzindo a relação conflituosa a uma mercadoria. O termo de conciliação é um termo de cedência de um litigante a outro o encerrando. Mas, o conflito no relacionamento na melhor das hipóteses, permanece inalterado, pois a tendência é de agravar-se devido a uma conciliação que não expressa o encontro das partes com elas mesmas. (WARAT, 2001, p.80).

O papel do conciliador se configura tão importante quanto nos processos tradicionais. Tendo como Lei Federal nº 9.099/1995, a conciliação objetiva resolver a lide de

forma mais explícita, não aprofundando no que se refere às motivações do litígio, ou seja, ela se limita ao problema e não às pessoas, sugerindo soluções e produzindo uma concessão para encerrar o assunto.

Com a mediação existe a preocupação de recriar vínculos entre as pessoas, estabelecer pontes de comunicação, transformar e prevenir conflitos. Em vez de trabalhar com verdades únicas e objetivas, a mediação opera com visões individuais da realidade. Observa-se a presença de um terceiro imparcial ao conflito que é denominado de *mediador*, o qual não interfere nas decisões.

Aqui o papel do mediador é ser apenas um facilitador do diálogo, deixando que as pessoas tenham a autonomia para decidir sobre a controvérsia (RODRIGUES JÚNIOR, 2006). A mediação não tem a finalidade de sanar o conflito, o que se difere da intenção da arbitragem e da conciliação que objetivam o acordo. Se as pessoas em litígio encontram suas soluções, o acordo em si é uma consequência natural.

A mediação é uma tentativa de restaurar as relações continuadas, bem como o vínculo entre os mediados. Sendo assim, as técnicas do diálogo e da escuta ativa, muito utilizadas na mediação, permitem que as pessoas discutam o real motivo da lide que muitas vezes está escondido atrás da situação aparente, havendo grande possibilidade de reestruturação do relacionamento. Os mediados, portanto, firmam suas soluções através do diálogo, com a participação do mediador que facilita o canal de comunicação entre eles, com o objetivo de trabalhar os sentimentos e os interesses das pessoas, possibilitando-as a buscarem uma compreensão entre si.

### 3 CONFLITO E MEDIAÇÃO

Desacordo, controvérsia, divergência, lide ou discórdia são alguns dos sinônimos da palavra conflito. Há quem identifique este último como a briga, a disputa, a violência, e sentimentos que expressam alterações no humor como forma negativa. Seja como for, para que haja conflito, além da diferença de objetivos e interesses, deve haver necessariamente uma interferência deliberada de uma das pessoas envolvidas. Então, o conflito significa:

Profunda falta de entendimento entre duas ou mais partes; choque, enfrentamento; discursão acalorada; alteração; aquele que ocorre quando dois ou mais indivíduos tem interesse sobre um mesmo objeto, do que se pode resultar uma ação judicial entre pessoas de direito privado (HOUAISS, 2001, p.797).

O conflito não é ruim em si mesmo. Ele pode ser aproveitado como oportunidade para a solução de problemas, porém, quando as pessoas não estão preparadas para lidar com os conflitos, estes podem ser transformados em confronto, violência (CUNHA, 2004).

Vale mencionar que o conflito faz parte do processo de evolução dos seres humanos e é mais que imprescindível ao crescimento e desenvolvimento de qualquer sistema político, social, familiar e organizacional. A lide pode ocorrer no contexto do relacionamento entre duas ou mais pessoas ou entre duas ou mais partes, entre grupos, comunidades, organizações e sociedades.

Todas as sociedades, comunidades, organizações e relacionamentos interpessoais experimentam conflitos em um ou outro momento no processo diário de interação. O conflito não é necessariamente ruim, anormal ou disfuncional, é um fato da vida. [...] Entretanto, o conflito pode ir além do comportamento competitivo e adquirir o propósito adicional de infligir dano físico ou psicológico a um oponente, até mesmo a ponto de destruí-lo. É aí que a dinâmica negativa e prejudicial do conflito atinge seu custo máximo (MOORE, 1998, p.23).

Em qualquer esfera da sociedade em que o ser humano se encontre, estará pronto a enfrentar disputas, guerras e revoluções em defesa do seu ponto de vista ou em defesa de objetivos comuns à sociedade da qual ele é parte integrante. A partir desse entendimento de que o conflito faz parte do comportamento humano é que várias nações foram originadas.

O litígio é inerente à História da humanidade e ele aflora a cada contestação dos interesses individuais ou coletivos; ameaça da não efetivação dos direitos e cumprimento de pactos; insatisfação pessoal e relações conflitantes; crises sociais *etc.* Grandes tendências às

mudanças, ao crescimento e ao desenvolvimento dos sistemas político, social, familiar e organizacional, igualmente, afloram nos momentos de conflito. A muitos fatores são atribuídos as controvérsias: no âmbito psicológico, às divergências de sentimentos e interesses; no social às mudanças culturais, econômicas *etc.* As formas de expressão e de tentativa de solução, contudo, variam ao longo do tempo, segundo a definição que se empresta à realidade ou a necessidade da interferência de outrem na resolução:

Os conflitos são inerentes à vida humana, pois as pessoas são diferentes, possuem descrições pessoais e particulares de sua realidade e, por conseguinte, expõem pontos de vista distintos, muitas vezes colidentes. A forma de dispor tais conflitos mostra-se como questão fundamental quando se pensa em estabelecer harmonia nas relações cotidianas. Pode se dizer que os conflitos ocorrem quando ao menos duas partes independentes percebem seus objetivos como incompatíveis; por conseguinte, descobrem a necessidade de interferência de outra parte para alcançar suas metas. (FONKERT, 1999, p.170).

O litígio tem relevada importância no processo de evolução dos seres humanos. Consiste-se em um fator da mudança social e como parte da dinâmica do consenso. Passando a ser visto como um aspecto funcional da sociedade e considerado uma relação social positiva, desde que a sua potencialidade negativa possa ser gerenciada de forma hábil e mantida sob controle. A lide se mantém presente em todas as relações humanas, aumentando seus motivos e condições de complexidade ao longo da vida.

Conflito e cooperação são elementos integrantes da vida de uma organização [...] Hoje, considera-se cooperação e conflito como dois aspectos da actividade social, ou melhor ainda, dois lados de uma mesma moeda, sendo que ambas são inseparavelmente ligadas na prática (CHIAVENATO, 2008, p.88-89).

Apesar de o termo *conflito* estar, muitas vezes, ligado à agressão, às divergências entre os indivíduos, em meio à primazia do antagonismo, se for bem gerenciado o processo conflitivo, é possível levá-lo à extinção e/ou à construção de um novo diálogo entre as pessoas envolvidas. Vale também suscitar o desejo dessas pessoas de serem protagonistas na busca de soluções que as satisfaçam.

Nesse sentido, buscar a classificação dos tipos de conflitos foi fundamental para o estudo que apresentou dentre muitos o intrapessoal e interpessoal ou intergrupar. A forma de conflito intrapessoal conhecido como intrapsíquicos, está diretamente ligada ao indivíduo em meio aos seus anseios, dúvidas, frustrações, expectativas e decisões referentes à sua satisfação

e realização pessoal. Envolve a tomada de decisões que influenciam diretamente a vida da pessoa conflituosa, impondo-lhe escolhas imediatas na resolução destas situações.

De acordo com França (2006), esses litígios podem ser de atração-atração – ocorre conflito quando é preciso escolher, diante de duas opções positivas, somente uma; repulsão-repulsão – ocorre quando está diante de duas opções negativas e, há o desejo de rejeitar, porém, encontra dificuldade na escolha; e atração-repulsão – que ocorre quando a pessoa está exposta a duas situações positiva e negativa e precisa escolher se deve aceitar ou rejeitar. Nos conflitos intrapessoais, as escolhas são muito complexas e necessitam de tomada de decisão que resultam em valores de vantagens e desvantagens.

Sendo o conflito interpessoal ou intergrupar diretamente ligado ao relacionamento com outras pessoas ou grupos, ele surge das divergências de interesse, opinião, percepção, de valores e sentimentos, isto é, “tem como causa divergência de hábitos, ideologias, personalidades, e muito mais” (MOSCOVICI, 2004, p.17).

Se o convívio, as práticas de cada grupo, as diferenças sociais e políticas acirram as discussões em defesa dos objetivos comuns a cada comunidade e a cada indivíduo geram toda uma gama de disputas, o conflito, também, origina algo novo, sinalizando a mudança e a evolução da humanidade. Muitas vezes uma situação controversa leva a resoluções capazes de beneficiar os envolvidos e a sociedade em geral.

Diante disso, vale ressaltar que é possível compreender o surgimento do litígio em meio aos seus tipos e causas ao analisar sua evolução. Assim, muitas são as etapas que o formam, o que o divide em conflito latente, percebido, sentido e manifesto.

O conflito se torna latente no momento onde não se reconhece ainda a existência dele. Sendo oculto, no entanto, já se percebem os incômodos e desconfortos que certa situação traz (FARIA, 2006). O conflito percebido caracteriza-se pelo fato de que tanto uma como a outra pessoa têm a consciência de que existe um conflito entre elas e isso lhes incomoda. Quando o conflito passa a ser sentido e as pessoas que estão envolvidas expressam consideravelmente seus sentimentos e emoções, mostrando-o em comportamentos, ele se torna manifesto, notável aos demais (VIEIRA, 2009).

Há quem defenda que quanto mais rápido for percebido o conflito, mais fácil será encontrar a solução para ele, de forma que o litígio não chega ao ponto da violência. Logo, quando duas pessoas ou mais entram em lide é urgente e necessário compreender suas causas e o momento do seu surgimento, o que facilita para os conflitantes o encontro da solução mais

pacífica possível. De modo geral, a controvérsia não é boa nem ruim, é natural e inseparável de todo relacionamento, o que diferencia é forma de como é tratada.

O conflito também pode ser classificado em explícito e implícito, ou seja, real ou aparente. O fato é que as pessoas têm desejos opostos e se envolvem numa luta pelo poder. Nem sempre as motivações para as lides, mostradas pelas pessoas, são reais. Muitas vezes o conflito está implícito, escondido nas mais diversas controvérsias, o que demanda o emprego de mecanismos que auxiliem a percepção do motivo central da manifestação conflituosa. A prática do diálogo é um dos mecanismos, porque facilita a compreensão dos envolvidos no litígio, a expressão de suas emoções e pensamentos, tornando possível esclarecer o que realmente os aflige.

O diálogo também gera oportunidades que permeiam as compreensões das pessoas que vivenciam conhecimentos de si e de *outrem* em meio a um universo de interações, inclusive, entre culturas diferentes. O diálogo resgata descobertas entre gerações e fatos históricos, projetando o passado no momento presente na busca de uma explicação para o futuro.

A dialogicidade propicia a integração da expressão entre as pessoas por intermédio do falar e do escutar, valendo ressaltar a importância da comunicação não verbal que demonstra expressões corporais, aludindo ao entendimento do ser. A linguagem transforma a comunicação em firmamento do ser em sua existência, pois a palavra age em torno da reflexão que proporciona ao homem uma compreensão do existir. Assim, Arendt (1991, p.35) afirma: “só falando daquilo que se passa no mundo e em nós próprios é que o humanizamos, e ao falarmos disso aprendemos a ser humanos”.

Foi mediante o entendimento do diálogo que se tornou possível refletir que, em meio à comunicação entre as pessoas, observei que princípios e valores morais surgem como basilares no sustento natural da dialogicidade. A liberdade como meio espontâneo de se falar dos assuntos do homem e de tudo a o seu redor impera em todas as comunicações, pois causa a abertura ao diálogo reconstituído com valores como o amor, a esperança, a fé, dentre outros.

Dar espaço ao outro e escutar sua fala se caracteriza em ser um gesto nobre e desafiador ao ser humano, pois essa ação corresponde à humildade de entender o que o outro pensa sobre as questões. Por isso, a faculdade da fala e a diversidade humana dizem respeito à comunicação com os outros e consigo mesmo:

A faculdade da fala e a pluralidade humana se correspondem, não só no sentido de que uso palavras para a comunicação com aqueles com quem estou no mundo, mas também no sentido – até mais relevante, de que ao falar comigo mesmo, vivo junto comigo mesmo (ARENDDT, 1993, p.101).

Cavalcante Junior (2003, p.40) ratifica o pensamento de Arendt, entendendo ser necessária a criação de espaços dialógicos, imprescindíveis à democracia:

A compreensão da pluralidade humana é crucial para descobirmos potenciais humanos. Além de plurais, precisamos ser democráticos, criando oportunidades iguais para pessoas demonstrarem o que elas são e sabem ou raramente os seus potenciais serão reconhecidos. Os seres humanos precisam de espaço e de tempo para se revelarem.

A liberdade na fala é condição de encorajamento para uma comunicação, ou seja, quando se acredita que é possível expressar pensamentos e sentimentos, o diálogo é mais leve e verdadeiro. Se se passa a acreditar e a ter confiança na fala e na escuta, é mais fácil transformar antigas concepções em momentos de profundos esclarecimentos. Por isso, Rogers (1986, p.129-130) insiste que “se todas as atitudes e sentimentos, não importa quão ‘extremos’ ou ‘irreais’ sejam, forem respeitosamente levados em consideração [...] então a confiança aumenta: no indivíduo, a autoconfiança; e, no grupo, a confiança geral”.

Por meio do diálogo, o ser humano também pode mudar relações de poder, seu comportamento social, pois a comunicação, seja ela verbal ou não, provoca na pessoa uma interação que sujeita o ser humano a comunicar sua vivência de si e dos outros ao redor. Vale salientar que as transformações de conhecimentos entre cada pessoa aderem à capacidade de conscientizar quanto à pluralidade social existente no mundo, reforçando o respeito à dignidade de cada pessoa. A dialogicidade busca fundamentar a valorização humana por meio da troca do saber, da percepção, do pensar e do sentir ao outro, possíveis reflexões que determinam a transformação social. Segundo Freire (2002), o diálogo horizontal é um indicativo de extrema utilidade para o conhecimento humano, pois conduz uma reflexão na qual cada pessoa pode compartilhar de forma solidária o pensamento construtivo.

E que é o diálogo? É uma relação horizontal de A com B. Nasce de uma matriz crítica e gera criticidade (Jaspers). Nutre-se do amor, da humildade, da esperança, da fé, da confiança. Por isso, só o diálogo comunica. E quando os dois pólos do diálogo se ligam assim, com amor, com esperança, com fé um no outro, se fazem críticos na busca de algo. Instala-se então, uma relação de simpatia entre ambos. Só aí há comunicação (FREIRE, 2003, p.115).

Ao invés de o ser humano se negar ou se abster do entendimento por meio da fala do outro, ele pode, sim, mudar não a si, mas o mundo também. A comunicação é o compartilhar de ideias, sentimentos e dúvidas. Proporciona descobertas para todos de um modo geral. A responsabilidade e a autonomia auxiliam na formação do diálogo, unindo o entendimento de duas pessoas ou mais em um único objetivo de se obter a verdade satisfatória para todos.

Vários instrumentos consensuais de resolução de conflitos foram trabalhados para promover a paz comum a todos e, dentre muitos, a mediação foi observada como um meio autocompositivo, onde as pessoas auxiliadas por um terceiro imparcial, denominado de mediador, são direcionadas ao consenso, por meio do diálogo construtivo entre elas.

### 3.1 CONCEITO E PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DA MEDIAÇÃO

A mediação de conflitos que vem desde as civilizações antigas, cuja prática era feita entre os povos de diferentes culturas há milhares de anos, ainda hoje se fazendo presente na sociedade. O vocábulo “mediação” origina-se da palavra latina *mediato* ou *meditationis*, e significa ou “intervenção com que se busca produzir um acordo”, ou ainda “processo pacífico de acerto de conflitos, cuja solução, não é imposta às partes” (MOORE, 1998, p.47). O ato de mediar oferta um importante desempenho na busca da paz social, na prevenção e solução de conflitos numa sociedade, valendo afirmar que a mediação é um método não adversarial em que um terceiro imparcial auxilia as partes conflitantes a melhor entender seus reais litígios, a buscar seus interesses, identificar suas necessidades e valores, por meio de um diálogo, o que resultará na escolha das melhores soluções. Assim, segundo Sales e Andrade (2011, p.44),

Mediação não é um processo impositivo e o mediador não tem poder de decisão. As partes é que decidirão todos os aspectos do problema, sem intervenção do mediador, no sentido de induzir as respostas ou as decisões, mantendo a autonomia e controle das decisões relacionadas ao conflito. O mediador facilita a comunicação, estimula o diálogo, auxilia na resolução de conflitos, mas não os decide.

É possível compreender que a mediação de conflitos seja um procedimento humanitário, que visa a ajudar pessoas que se encontram diante de problemas, os quais produzem desentendimentos que dificultam chegar a uma real solução e, com esse método, elas podem desenvolver um diálogo harmonioso, encontrando, juntas, a solução.

A mediação de conflitos pode ser utilizada desde o âmbito menor que envolve duas pessoas até um âmbito maior, no qual envolva um grupo de amigos ou família, pois ela interage e coopera para restaurar uma cultura de paz e o fortalecimento da convivência cidadã por meio do diálogo entre famílias, vizinhos e instituições que integram o meio social.

Muitos são os tipos de mediação que podem tratar, adequadamente, cada conflito. Não muito diferente de alguns países, como Estados Unidos, Argentina, Espanha e Portugal, o Brasil apresenta duas modalidades para a realização da mediação: na forma judicial e extrajudicial. A mediação judicial se origina no Poder Judiciário, quando o cidadão insere sua demanda em via processual. O órgão responsável pela administração da mediação judicial é o Tribunal de Justiça Estadual.

A mediação extrajudicial ocorre fora do judiciário, também conhecida como pré-processual, ou seja, o cidadão não precisa formalizar nenhum processo. Muitos órgãos realizam a mediação extrajudicial, como Ministério Público, Defensoria Pública, Instituições de Ensino Superior, Câmaras de Mediação *etc.* Outros tipos de mediações extrajudiciais existem como a comunitária, a escolar, a condominial, as quais são realizadas em seu próprio ambiente e mantêm formalidades específicas às suas realidades, o que as diferencia das demais.

A mediação comunitária tem como órgão responsável o Ministério Público Estadual que realiza a respectiva mediação na própria comunidade e foi referente ao modo diferenciado dessa mediação extrajudicial que o respectivo trabalho realizou um estudo peculiar sobre a distinção entre a mediação judicial e comunitária.

Diante da observação das modalidades da mediação, é necessário um estudo sobre os tipos de conflitos que cada uma atende. A mediação judicial é realizada mediante processo judicial, porém, com assuntos relacionados às questões de família, ou seja, essa mediação acontece em ações referentes à pensão alimentícia e suas derivadas como oferta de alimentos, execução de alimentos, revisional de alimentos, majoração ou minoração de alimentos, processos relativos a guarda, divórcio, dissolução e declaração de união estável.

A mediação comunitária ocorre sem a apresentação formal de processo. Ela acontece na comunidade, atendendo aos conflitos de família, os quais envolvem desentendimentos entre irmãos, casais, reconhecimento e dissolução de união estável, pensão alimentícia, investigação e reconhecimento de paternidade, conflitos de vizinhos, entre amigos ou sócios, conflitos relacionados à apropriação, de imóvel, do consumidor, conflitos

contra a honra, ameaça *etc.* Quanto aos limites da mediação, esta não acontece para auxiliar em conflitos de natureza que configura violência agravada, como questões de ataque contra a mulher, criança e adolescente, deficientes, pessoas idosas, dentre outras.

Desse modo, após apresentar as modalidades das mediações e seus tipos de conflitos, é importante entender o procedimento de realização de cada uma das mediações, porém, o estudo sobre os princípios basilares que contemplam a mediação apresentam fundamentos essenciais para fazer acontecer a mediação em suas diversas tipologias e litígios.

Contudo, é possível observar um consenso em diversos aspectos, tais como as peculiaridades basilares do método da mediação, a saber, a imparcialidade e a autonomia da vontade. Mori (2006) demonstra que, como o Brasil é um Estado Democrático de Direito, os princípios devem se pautar em fundamentos constitucionais, tais como a cidadania e a dignidade da pessoa humana. Além disso, para solucionar os conflitos de forma eficiente, não pode esquecer os princípios como a segurança jurídica e a paz social.

A autonomia como princípio da mediação diz respeito à escolha das pessoas que decidem, por conta própria, pôr fim ao processo ou prevenir um litígio futuro; uma vontade livremente exercida diante do mediador isenta de qualquer ameaça ou coação. A voluntariedade é condição essencial para a eficácia da mediação, o que permite que as pessoas resolvam o conflito por si mesmas.

Outro princípio importante para a mediação é o da não-adversariedade, ou seja, o conflito deve ser debatido de forma positiva, porque o que se busca é harmonizar as pessoas, reduzindo as sensações negativas, e emponderá-las para que se tornem capazes de ver seus pontos e objetivos em comum, para que cheguem a uma melhor composição. A não-adversariedade implica uma ativação das pessoas de forma cooperativa, diminuindo a inimizade e estimulando a conversação. Como consequência, a mediação passa a ter maior possibilidade de estimular a manutenção de relacionamentos (SERPA, 1999).

Princípio relevante também da mediação, a confidencialidade garante a preservação da exposição do conflito, permitindo a sua solução sem conhecimento de todos, formando um elo de confiança entre as partes e o mediador, pois, ao terem ciência de que o caso não será desvelado a outrem, as partes sentem-se mais seguras para contar problemas (CALMON, 2007).

Uma característica da mediação é a informalidade. Significa dizer que não

existem regras rígidas aptas a facilitar o diálogo entre os envolvidos e o mediador, na busca de maior proximidade e harmonia durante o procedimento, objetivando o caminho para uma solução viável para as partes (SERPA, 1999). O propósito almejado pela mediação, sendo a comunicação um dos pontos basilares, pode ser atingido sem formalismos, devendo existir simplicidade, clareza e espontaneidade dos atos.

O princípio da presença do terceiro interventor imparcial diz da importância do mediador, que tem o papel de ser o facilitador do diálogo entre os envolvidos, sendo responsável por estabelecer regras básicas que facilitam a troca de informações. De acordo com Azevedo (2003, p. 60), no exercício dessa função, o mediador “deve agir com imparcialidade e ressaltar às partes que ele não defenderá nenhuma delas em detrimento da outra, pois não está ali para julgá-las, e sim, para auxiliá-las a melhor entender seus interesses e necessidades”.

A imparcialidade é uma das características fundamentais para o mediador, pois a mediação bem conduzida se reflete na credibilidade dele às pessoas envolvidas. Se caso o mediador for tendencioso ou demonstrar mais atenção a uma dos assistidos, ele pode prejudicar por completo a mediação.

O princípio da imparcialidade proporciona ao mediador prudência, ao não se envolver com os valores pessoais dos envolvidos, ministrando, dessa forma, o respeito e o entendimento entre todos, que, por ser imparcial, transmite confiança e sinceridade, durante toda a mediação (CACHAPUZ, 2004). Vale ressaltar que os princípios basilares da mediação também estão presentes nas legislações que tratam do respectivo método consensual. Para tanto, é necessário buscar o entendimento sobre as Leis e Resoluções legislação da mediação.

### 3.2 MARCOS LEGAIS DA MEDIAÇÃO

A mediação de conflitos foi fundamentada por uma série de acontecimentos para que a existência de sua prática tornasse lei. A persistência de alguns órgãos do Sistema de Justiça em criar uma política pública voltada para os métodos de resolução de controvérsias, como a mediação e a conciliação, encorajava o Poder Judiciário a diminuir a morosidade de resolver os processos e compartilhar com os demais órgãos as diversas viabilidades de contemplar instrumentos consensuais que auxiliam a resolutividade da justiça.

É a velha solução adjudicada, que se dá mediante produção de sentenças e, em cujo seio, sob influxo de uma arraigada cultura de dilação, proliferam os recursos e execuções extremamente morosas, sem prejuízo doutras medidas, incorporar ao sistema os chamados meios alternativos de resolução de conflitos, que, como instrumental próprio, sob rigorosa disciplina, direção e controle do Poder Judiciário, sejam oferecidos aos cidadãos como mecanismos facultativos (WATANABE, 2011, p. 13).

Foi mediante as experiências da conciliação no país, em 23 de agosto de 2006, com a ação que se titularizou “Movimento pela Conciliação – Conciliar é Legal”, vários tribunais federais uniram esforços em prol da resolução de diversos conflitos. Logo após esse ano, a campanha ganha repercussão favorável e se titulariza como “Semana da Conciliação” que envolve todos os tribunais do país com a finalidade de, anualmente, selecionarem processos e, junto às partes e advogados, buscarem o acordo, campanha esta que almeja também reduzir o estoque de processos na justiça (BRASIL, 2006).

A Semana da Conciliação, conhecida como um marco de ações do Congresso Nacional de Justiça – CNJ e dos tribunais, objetivou fortalecer a cultura do diálogo e desestimular a cultura do litígio, proporcionando a todos os envolvidos uma experiência exitosa de forma célere e satisfatória. Além dos serviços prestados durante a Semana da Conciliação, aconteceram também os mutirões de conciliação que funcionam como evento paralelo à semana para realizar conciliações nas dependências dos órgãos do sistema de justiça com participação de várias instituições parceiras, oferecendo, assim, benefícios à população.

Dessa forma, a campanha da conciliação foi adquirindo espaço e credibilidade até sendo favorecida pelos meios de comunicação como emissoras de rádio e televisão, demonstrando, assim, ao usuário a importância de participar e realizar o acordo, de modo célere e gratuito. Porém, como o objetivo da conciliação era o acordo em si, havia casos em que se necessitava de um espaço para fluir o diálogo entre as pessoas de forma atenciosa, enfatizando que elas mesmas pudessem resolver suas controvérsias.

Nesse contexto, Sales e Andrade (2011, p.47) afirmam que “como a mediação por ser um método em que o conflito passa a ser trabalhado através do diálogo, as partes trazem a responsabilidade para si, e com isso, de uma forma mais democrática e eficaz, tendem a solucionar o problema”. Contudo, não havia no Brasil nem em outros países como Portugal, Argentina, Canadá e Estados Unidos uma regulamentação legal para a prática da Mediação de Conflitos.

A primeira proposta legislativa sobre o estabelecimento da mediação no ordenamento jurídico brasileiro foi oriundo da Deputada Federal Zulaiê Cobra Ribeiro, através do Projeto de Lei nº 4.827/98 que tramitava no Congresso Nacional, definindo a mediação como uma atividade que auxiliava as pessoas por meio um terceiro imparcial, escolhido por elas mesmas, com a finalidade de promover o diálogo e escuta atenciosa, promovendo a pacificação entre os envolvidos no conflito (BORTOLLI, 2007).

Em 2003, houve uma audiência pública realizada pela Secretaria da Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, cujo tema era “a Mediação e outros meios de solução pacífica de conflitos” e que resultou do Projeto de Lei nº 94/02, que regula as práticas da mediação de conflitos, bem como os cursos de formação e capacitação de mediadores (OLIVEIRA, 2010).

Com o intuito de acompanhar as necessidades sociais e buscar diminuir as demandas judiciais de forma mais resolutiva, o CNJ junto com os Tribunais de Justiça decidiram colocar o viés da mediação como uma política pública que auxiliaria diversos processos judiciais para encontrar soluções mais céleres e incentivar mecanismos consensuais de solução de conflitos.

Tanto o instituto da mediação quanto o da conciliação fazem parte da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse, instituída pelo Conselho Nacional de Justiça por intermédio da Resolução 125 de 29 de novembro de 2010. Seus pressupostos estimulam soluções adequadas, em múltiplas portas, mesmo antes do ajuizamento das demandas e de forma preventiva. Tal política pretende consolidar, no Brasil, uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de conflitos (MEGUER; COSTA, 2014, p.12).

Assim, no dia 29 de novembro de 2010, com a aprovação do Comitê Gestor da Conciliação, foi baixada a Resolução nº 125 do CNJ, que instituiu a Política Judiciária Nacional no tratamento alternativo adequado de interesses, no âmbito do Poder Judiciário, fortalecendo as práticas da conciliação e da mediação (BRASIL, 2016).

Formulada essa política pública, a mesma passou a ser obrigatória em todos os Tribunais de Justiça do Brasil, tendo a Resolução nº125/2010 criado diretrizes a serem observadas, regulamentando a atuação da estrutura judiciária, inclusive, formatando o trabalho dos servidores, conciliadores e mediadores, com critérios definidos, tais como: capacitação mínima; seleção dos agentes atuantes; qualidade de serviço com avaliação permanente, tanto quantitativa, quanto qualitativa do serviço, por parte dos usuários;

instituição do código de ética e, definição, por parte dos Tribunais, de remuneração mínima para mediadores e conciliadores.

Cabe destacar a propositura da Resolução nº 125/2010 pelo Conselho Nacional de Justiça, que elevou os meios consensuais de solução de conflitos ao nível público e por meio de ações, como a instituição de Núcleos Permanentes e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, consolidando no judiciário a conciliação, bem como a prática da mediação também em âmbito judicial, conforme se percebe pelo artigo abaixo transcrito da aludida resolução.

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe oferecer mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão. Nas hipóteses em que este atendimento de cidadania não for imediatamente implantado, esses serviços devem ser gradativamente ofertados no prazo de 12 (doze) meses (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Pelo exposto, percebe-se que os meios consensuais de solução de conflitos são métodos viáveis para o tratamento dos conflitos de forma adequada e como fonte garantidora do princípio constitucional do acesso à justiça.

Com fulcro nesses critérios definidores elencados acima, tal política pública também passa a ser incentivadora para que instituições de ensino tanto públicas quanto privadas instituem disciplinas em seus currículos específicas sobre os métodos autocompositivos de solução de controvérsias, além de as Escolas da Magistratura manterem, no curso de iniciação da carreira de juiz, um módulo voltado a técnicas autocompositivas.

No intuito de disseminar essa política, o Conselho Nacional de Justiça passou a estabelecer locução com a Ordem dos Advogados do Brasil, com as Defensorias Públicas, com as Procuradorias e com o Ministério Público, estimulando a participação de todos, valorizando a atuação na prevenção dos litígios. E ainda, fazendo gestão junto às empresas e aos prestadores de serviços públicos, através de suas agências reguladoras, para a implementação de práticas autocompositivas. Com o estabelecimento dessa política pública de resolução consensual de conflitos, todo esse movimento cria inclusive, nos profissionais do direito, uma mudança de paradigma. Como dito acima, por muito tempo, a “cultura da sentença” levou imensa vantagem sobre a “cultura da pacificação”.

Não se pode ainda dizer que houve uma transformação total na mentalidade dos profissionais do direito, e nem que os meios consensuais de resolução de conflitos sejam uma cultura consagrada nos meios destes profissionais do direito. O Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil, no seu artigo 2º, inciso IV, prevê como uma das funções do advogado a de atuar como conciliador, prevenindo a instauração de processos, colocando-o, portanto, como o primeiro conciliador da causa, de onde se depreende que, além de participar da conciliação e da mediação, acompanhando seus clientes, podendo também atuar, ele próprio, como conciliador ou mediador.

Com tudo isso, profissionais do direito devem adequar o seu exercício profissional à mudança de paradigma, assumindo cada vez mais o gerenciamento de disputas, ao invés de serem meros expectadores dos conflitos alheios, atuando de maneira rígida, burocratizada e excessivamente formal. O artigo 7º da Resolução nº 125/2010 determina que os Tribunais criem os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), sendo estes compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores com experiência em métodos consensuais de solução de conflitos.

Nesses núcleos irão se desenvolver o planejamento e o aperfeiçoamento de todas as ações voltadas ao cumprimento da política pública e suas metas, exercendo função política, atuando na interlocução com outros Tribunais, com as entidades públicas e privadas, inclusive com universidades e instituições de ensino (BRASIL, 2016).

Isso tudo com o propósito do incentivo às práticas autocompositivas, o que vem ao encontro do estabelecido no inciso VII, do artigo 6º da Resolução nº 125/2010. Além das atribuições políticas, cabe aos NUPEMEC's tornar concretas as disposições contidas na supramencionada Resolução, através da instalação dos Centros de Justiça e Cidadania (CEJUSCs) (BRASIL, 2016).

O artigo 8º da Resolução nº 125/2010 do CNJ, estabelece que os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) são unidades do Poder Judiciário às quais cabe, preferencialmente, a realização das sessões e audiências de conciliação e mediação a cargo de conciliadores e mediadores, e o atendimento e a orientação aos portadores de dúvidas e problemas.

Assim como existe a Resolução nº 125/2010 do CNJ, mencionando a mediação judicial, o Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP traz em seu bojo, na Resolução nº 118/2014, a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério

Público, com a finalidade de assegurar a promoção da justiça e a máxima efetividade dos direitos e interesses que envolvem a atuação da Instituição. De acordo com o art. 2º da Resolução 118/2014 visa: “I – formação de membros e servidores; II – acompanhamento estatístico; III – aperfeiçoamento de programas; IV – valorização do protagonismo institucional que promovam a justiça de modo célere e efetivo”.

Em seu parágrafo único do art. 9º da respectiva Resolução, o CNMP recomenda que as mediações comunitária e escolar envolvam a atuação do Ministério Público e sejam regidas pela máxima informalidade possível.

Art. 10. No âmbito do Ministério Público: I – a mediação poderá ser promovida como mecanismo de prevenção ou resolução de conflito e controvérsias que ainda não tenham sido judicializados; II – as técnicas do mecanismo de mediação também podem ser utilizadas na atuação em casos de conflitos judicializados; III – as técnicas do mecanismo de mediação podem ser utilizadas na atuação em geral, visando ao aprimoramento da comunicação e dos relacionamentos.

Desse modo, percebi que com a advinda Resolução CNMP 118/2014, ao criar a política nacional de incentivo à autocomposição no âmbito do Ministério Público, esta colaborou no novo perfil de ação do respectivo órgão, quanto à sua atuação defensiva e preventiva que valoriza as práticas extrajudiciais, ressaltando as ferramentas utilizadas na resolução de conflitos, objetivando a pacificação social inserta na cultura de paz em comunidades, escolas e demais instituições.

Assim, averiguar o modo por que ocorre a prática da mediação como política pública de acesso à justiça foi fundamental para compreensão da pesquisa. Importante, de início, colocar que a mediação no Brasil conquistou seu marco legal com a Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015, inaugurando um importante passo na História da Justiça brasileira.

Apesar da implantação da mediação como política pública, com o advento da Resolução nº125, do CNJ, como vimos acima, não tem havido, até a chegada do marco legal, o ordenamento com força de Lei. Com esta, são estabelecidos direções e caminhos necessários para a prática a mediação, tanto dentro quanto fora da tutela jurisdicional.

Porém, a lei de mediação traz novidades importantes, como: a previsão de um procedimento de mediação, com regras a serem seguidas na hipótese de ausência de convenção das partes; a regulamentação da mediação extrajudicial, com disposição sobre meios de comunicação das partes, prazos e penalidade no caso de não comparecimento à sessão de mediação após convite pela parte contrária (cinquenta por cento das custas e

honorários de sucumbência, caso a parte faltante seja vencedora em processo judicial ou arbitral); as regras mais detalhadas sobre a confidencialidade do procedimento; a eficácia da cláusula de mediação inserida em contrato, que acarretará na suspensão do curso da arbitragem ou da ação eventualmente instauradas até o término do prazo previsto em contrato para a realização da mediação; as normas sobre a autocomposição de conflitos em que for parte pessoa jurídica de direito público.

Além do marco legal da mediação, a Lei nº 13.140/2015 entrou em vigor no ordenamento jurídico brasileiro: o Novo Código de Processo Civil. O Código prevê a atividade da mediação sendo feita dentro da estrutura do Poder Judiciário.

O que se depreende da inserção dos métodos alternativos de conflitos estampados do novo *Codex* é que a Resolução nº125/2010 do CNJ foi reproduzida em sua maior parte, inclusive nos princípios éticos da mediação e da conciliação, além de fazer diversas referências ao mediador, prevendo, especificamente, essa figura na condição de auxiliar da Justiça:

Art. 149. São auxiliares da Justiça, além de outros cujas atribuições sejam determinadas pelas normas de organização judiciária, o escrivão, o chefe de secretaria, o oficial de justiça, o perito, o depositário, o administrador, o intérprete, o tradutor, o mediador, o conciliador judicial, o partidor, o distribuidor, o contabilista e o regulador de avarias.

Dessa forma, o Poder Judiciário segue a corrente de que a técnica da mediação se pauta, portanto, na mudança de cultura do litígio em uma cultura de paz, renovando formas de pensamento quanto ao olhar mais atenciosa às relações humanas que buscam por justiça. A evolução do pensamento jurídico decorre também dos benefícios que os meios consensuais podem trazer como soluções justas, responsáveis e céleres para quem deles precisam (MELLO; BAPTISTA, 2011).

Porém, mesmo com o reconhecimento do Novo CPC ao promover o trabalho do mediador como auxiliar da Justiça, ocorre algumas barreiras mediante a classificação do mediador, pois a legislação da mediação judicial foi respaldada nos critérios que reconhecem o mediador como auxiliar de justiça e com possíveis chances de remuneração para o cargo, diferente da classificação do mediador comunitário que não está contemplado aos critérios do CNJ.

### 3.3 ETAPAS E PROCEDIMENTOS DA MEDIAÇÃO

Para que ocorra a mediação bem sucedida, é necessário que o mediador apresente e siga as etapas da sessão de mediação que são: pré-mediação, mediação e encerramento. A pré-mediação contempla a abertura, que corresponde à apresentação dos envolvidos, dos seus advogados, da mediação e do mediador. Essa fase é denominada como etapa inicial da sessão de mediação, ou pré-mediação, no qual o mediador apresenta o ambiente, as etapas, os objetivos e as regras da mediação.

Vale salientar que a abertura da mediação é de suma importância, pois as regras estabelecem a confiança, a credibilidade e a boa administração para que a mediação seja realizada, ou seja, essa fase é munida pelos princípios da mediação que a regem até a última fase.

O mediador desempenha o acolhimento atencioso nesse primeiro momento, que é fundamental, pois é o primeiro contato com os envolvidos. Desde o início, é feita a escuta ativa dos conflitantes. Na apresentação, o mediador informa sua função aos presentes como também de todos no ambiente, mencionando a finalidade da mediação e do seu papel como mediador, esclarecendo a todos as regras embasadas nos princípios da mediação e, que na quebra de uma delas, a sessão de mediação fica suspensa. Nessa fase, há a explicação de que seu trabalho é fazer escuta atenciosa e, para que todos colaborem, é necessário que cada um possa falar em seu momento, pois todos terão oportunidade de expressar seus relatos para que venha o diálogo a fluir sem prejuízos de entendimento.

A segunda etapa de mediação é o desenvolvimento do diálogo entre os conflitantes, no qual o mediador estimula estes a se empoderar de suas falas e observar suas reais necessidades quanto ao que desejam resolver. Essa etapa ocorre, constantemente, sob a investigação dos sentimentos e interesses dos envolvidos, a busca do conflito real em face do conflito aparente, para que o mediador obtenha de forma esclarecedora os pedidos de cada um em face do litígio.

Nesse momento o relato das pessoas revelam seus sentimentos e necessidades diante do conflito, lembrando que cada um dos mediados tem o espaço de fala para a melhor compreensão entre todos. Também conhecida como sessão conjunta, essa é uma importante fase, pois os relatos de cada um compõem o relatório no qual o mediador une os pontos

positivos em comum aos conflitantes e os auxilia no interesse de cada um, objetivando a real necessidade de promover uma solução satisfatória.

É fundamental observar que, ao gerenciar a comunicação entre as pessoas envolvidas no conflito, o mediador se torna responsável pela condução de éticas e regras na mediação, desde o início até a finalização desta. Como última etapa de mediação, o encerramento se configura num termo assinado pelos litigantes, composto pelo entendimento e aceitação deles com relação ao que desejaram solucionar.

Vale ressaltar que o termo final é composto de acordo com o entendimento dos conflitantes, reforçando que o cumprimento de cada um é viável, pois foi algo construído pelo próprio interesse e satisfação do que almejavam resolver. É possível salientar que as etapas da mediação para as modalidades judicial e comunitária se diferenciam em alguns momentos. Para tanto, segue quadro comparativo abaixo:

**Quadro 1 - Quadro comparativo das Etapas da Mediação Judicial e Comunitária**

(Continua)

ETAPAS	MEDIAÇÃO JUDICIAL	MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA	OBSERVAÇÕES
1ª ETAPA: PRÉ-MEDIAÇÃO/ ABERTURA	Mediador recebe os envolvidos, após os mesmos apresentarem a Carta-Convite com a data marcada e o horário da mediação. Ao iniciar a abertura, o mediador junta todos os envolvidos e apresenta a mediação e sua função como também as regras da mediação.	Mediador recebe primeiramente a pessoa que deseja marcar a mediação e, após escuta atenciosa do caso e apresentação da mediação, faz o agendamento para realizar a mediação, solicitando os dados da outra pessoa e seu endereço. O convite marca trinta minutos antes da data prevista para que a pessoa convidada possa ser apresentada à mediação separadamente da outra pessoa.	Na mediação judicial a abertura é em realizada em único momento com todos envolvidos. Na mediação comunitária a abertura ocorre separadamente, depois, na sessão conjunta, que é segunda fase, todos os envolvidos ficam juntos no mesmo espaço.
2ª ETAPA: MEDIAÇÃO/ SESSÃO CONJUNTA	O mediador irá observar e auxiliar na composição dos seguintes tópicos para compreender o que cada um dos conflitantes deseja resolver: Reunião de informações; Exposição de Razões pelas partes; Identificação das questões, interesses e sentimentos; Esclarecimento das questões, interesses e sentimentos; Resolução das questões, interesses e sentimentos.	Após iniciada a sessão, o mediador faz anotações do que as pessoas apresentam como seus pontos de vista. O mediador deve escutar ativamente cada fala, e começar a elaborar perguntas no intuito de auxiliá-los no diálogo, e entender os aspectos do conflito que ficaram	Na mediação judicial ocorre de forma mais objetiva como seguir tópicos. Na mediação comunitária o mediador escuta, identifica, elabora perguntas abertas e compõe o resumo de cada fala, sem necessidade passar por

(Conclusão

		obscuros.	tópicos.
3ª FASE: ENCERRAMENTO/CONCLUSÃO COM ACORDO	Ao fazer escuta ativa, o mediador cria o resumo do que foi acordado entre todos e redige o termo de acordo com o modelo do termo de mediação do CEJUSC. Após a digitação, o mediador faz a leitura e colhe a assinatura de todos.	Mediador finaliza a mediação escrevendo o relatório conclusivo das falas de cada um dos envolvidos como se fosse redação. E, após escrever, inicia a leitura e colhe a assinatura de todos.	Na mediação judicial o termo final é redigido e utiliza meios técnicos jurídicos. Na mediação comunitária, o relatório é escrito de forma simples e clara para melhor entendimento das pessoas.
3ª FASE: ENCERRAMENTO/CONCLUSÃO SEM ACORDO	Na mediação judicial o processo retorna para vara de origem e segue o rito legal.	A mediação comunitária gera encaminhamento, ou seja, faz um comunicado encaminhando para outro órgão competente a pessoa que solicitou a mediação.	Os encaminhamentos que os Núcleos de Mediação têm são advindos das parcerias com instituições como: Delegacias, Secretarias Regionais, CRAS, CREAS, CAPS, Promotorias Especializadas, Juizados, etc.

Fonte: Coordenação do CEJUSC e Coordenação do PNMC-MPCE, 2017.

A demanda para a mediação judicial é originada pela remessa de processos de varas judiciais de família ao Cejusc, enquanto que a demanda para a mediação comunitária é advinda pela própria comunidade que, após a divulgação da mediação comunitária, muitas pessoas buscam pelos serviços do núcleo.

A divulgação da mediação comunitária ocorre através de porta em porta, feita pelos próprios mediadores comunitários, que explicam, ao caminharem pela comunidade, sobre os benefícios e vantagens que a mediação oferece às pessoas, entregando-lhes o folder, como também a delegacias, padarias, farmácias, associações, comércios *etc.*

### 3.4 QUALIDADES E FORMAÇÃO DO MEDIADOR

A mediação de conflitos eficaz está permeada pelas qualidades do mediador, os princípios éticos que norteiam sua prática e as condutas que adota. Se o processo da mediação traduz um contexto de transformação do conflito, ou seja, se nela ocorre a mudança do que é competitivo em cooperativo, a alteração do aspecto verbal de discórdia em diálogo, permitindo que os mediados mudem a percepção do conflito, transformando a culpabilidade

em responsabilidade, a eficácia se faz presente.

O meio consensual de mediar conflitos é formado por técnicas fundadas em conhecimentos sob o escopo da Educação, da Administração, da Psicologia, das Ciências Jurídica e Humanas, estudos esses que formam a base do procedimento do ato de mediar, como também qualifica o facilitador do diálogo na mediação, conhecido como mediador.

Os conhecimentos técnicos e a habilidade do mediador resultam em prestar auxílio e fornecer suportes aos mediados a manterem uma solução durável e aceitável. O mediador utiliza as técnicas da mediação para conduzir, estimular e facilitar a comunicação dos conflitantes, identificando as necessidades, sentimentos e interesses que se mostram fundamentais para a resolução do conflito. Segundo Warat (2001, p. 22-23):

O mediador deve ser capaz de: a) ouvir e tranquilizar as partes fazendo-se compreender que o mediador entende o problema; b) passar confiança as partes; c) explicitar a sua imparcialidade; d) mostrar as partes que seus conceitos não podem ser absolutos; e) fazer com que as partes se coloquem uma no lugar uma da outra [*sic*], entendendo o conflito por outro prisma; f) auxiliar na percepção de caminhos amigáveis para a solução de conflito; g) ajudar as partes a descobrir soluções alternativas, embora não deva sugerir o enfoque; h) compreender que, ainda que a mediação se faça em nome de um acordo, este não é o único objetivo.

A função do mediador fundamenta sua postura de forma imparcial, independente, competente, discreta e diligente, sendo que este mantém uma formalidade serena e respeitosa para que nenhum juízo seu de valor possa prejudicar a solução, ao longo do processo, passando ele confiança, credibilidade e competência para um procedimento eficaz e eficiente. Vale salientar que a postura do mediador advém da natureza dos princípios da mediação que fortalecem a imparcialidade, a credibilidade, a confidencialidade *etc.* (AZEVEDO, 2015).

A inobservância que o mediador deve dar a não fazer menção às suas crenças ou opiniões ou emitir pensamentos, julgando os conflitantes, pode acarretar à mediação prejuízos que possam resultar em sua suspensão, pois tal ato compromete o princípio da imparcialidade do mediador, demonstrando a todos os envolvidos, ausência de confiança e de credibilidade em sua postura e competência.

A habilidade do mediador se define em manter a mediação um espaço de respeito, propício a um bom diálogo, no qual todos podem garantir a oportunidade de fala e de escuta, proporcionando um atendimento igualitário. Por ser o mediador um facilitador de comunicação, este deve proceder a uma conduta atenciosa com os mediados, na intenção de filtrar dentre as falas deles, os interesses e sentimentos em comum que facilitam quanto ao

entendimento do que desejam resolver (VEZZULA, 2001). Durante o procedimento da mediação, cada interessado contém o seu momento de refletir sobre sua posição na controvérsia, buscando para si seus interesses e necessidades de forma responsável e consciente,

O mediador tem que ajudar cada pessoa do conflito para que elas o aproveitem como uma oportunidade vital, um ponto de apoio para renascer, falarem-se a si mesmas, refletir e impulsionar mecanismos interiores que as situem em uma posição ativa diante de seus problemas. O mediador estimula a cada membro do conflito para que encontrem junto, o roteiro que vão seguir para sair da encruzilhada e recomeçar a andar pela vida com outra disposição. A atitude de busca do comum não deve fazê-lo perder de vista que devem tomar o conflito como uma oportunidade para gerenciar melhor suas vidas, ir além do problema comum e apostar em melhorar o próprio transcurso vital (WARAT, 2001, p.77).

É fundamental que o mediador seja um profissional investido de capacitação técnica e que tenha como base princípios éticos e ferramentas que viabilizam a realização de uma boa mediação. As ferramentas estudadas no curso de mediação são tratadas como técnicas extraídas da negociação, da Psicologia, do Direito e da Comunicação, as quais preenchem o conteúdo funcional do desempenho do mediador, como estudos sobre conflitos, métodos autocompositivos de solução de conflitos e suas legislações, comunicação não violenta e práticas simuladas de mediação. Para tanto, é necessário entender melhor como ocorre os cursos de capacitação sem mediação na forma judicial e comunitária.

De acordo com a Resolução nº125/2010 (ANEXO A), a capacitação em mediação judicial amplia conhecimentos tanto na área da conciliação como na mediação, ou seja, no curso a pessoa interessada pode se tornar conciliador e mediador judicial direcionada a servidores públicos, acadêmicos e público diverso, com campo de atuação nos Centros Judiciais de Solução de Conflitos – CEJUSCs, ou em Unidades Judiciais. A respectiva capacitação é promovida pela parceira entre os Núcleos Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMECs, Escolas Superiores da Magistratura e Instituições de Ensino Superior, na qual a formação consiste em curso composta por parte teórica de 60 h/a e parte prática com estágio probatório de 60 h/a, resultando no total de 120h/a.

De acordo com o CNJ, a parte teórica do curso em mediação judicial é ministrada por instrutores certificados pelo CNJ e realizada em duas fases: a primeira fase sob a modalidade de Educação a Distância, e a segunda fase sob a modalidade de Educação Presencial. As vagas são ofertadas para todo o público interessado, através do *site* do Tribunal

de Justiça Estadual (BRASIL, 2016).

A parte teórica do respectivo curso é finalizada com uma prova de vinte questões sobre os módulos estudados, onde o aluno, após respondido, encaminha para o instrutor que o avalia e comunica ao NUPEMEC o resultado final. O NUPEMEC é o órgão responsável pela capacitação do mediador judicial e o mesmo emite uma declaração na qual informa que o aluno está apto a iniciar sua parte prática em órgãos parceiros do TJ.

A parte prática do curso em mediação judicial é composta pelo estágio supervisionado, em que o aluno elabora relatórios de audiências assistidas, tendo de participar de quinze audiências de conciliação, na qualidade de observador, coconciliador e conciliador, e de quinze audiências de mediação na qualidade de observador, comediador e mediador, valendo ressaltar que o aluno realiza, em cada prática, relatórios das respectivas audiências, anexando-as junto aos seus termos.

Após a junção dos relatórios e frequências, o aluno assiste a cerca de outras trinta audiências em qualquer das qualidades, para finalizar a parte prática, que contempla 60 h/a. Vale mencionar que para a parte prática são válidas as audiências em que estão presentes as duas partes, caso contrário, o aluno permanece assistindo até finalizar a carga horária total da parte prática. O aluno tem o prazo de um ano para finalizar o curso em mediação judicial; caso não, ele perderá o curso.

Assim que finaliza o curso, completando a parte prática, o aluno pode escolher exercer tanto a função de conciliador quanto a de mediador, porém, só poderá ser mediador a pessoa que tiver Graduação, há pelo menos dois anos, em qualquer curso superior reconhecido pelo Ministério da Educação, como bem informa o art. 11 da nº 13.140/2015 (Lei da Mediação). Após participarem do curso, os mediadores judiciais devem requerer dos Tribunais de origem sua inscrição no cadastro de mediadores habilitados e autorizados a atuar naquela jurisdição (BRASIL, 2016).

Com relação ao NUPEMEC do TJ-CE o curso de mediação judicial foi ofertado 21 vezes, durante o ano de 2016, em diversos municípios do Ceará, como Crato, Vale do Juagaribe, Sobral, Morada Nova, Russas e Tauá. Atualmente, contam cerca de 250 conciliadores e mediadores judiciais certificados pelo NUPEMEC do TJ-CE, afora o número de 700 pessoas que finalizaram a parte teórica e estão aguardando iniciar a parte prática. É possível afirmar que há a intensão de se criar mais CEJUCS, devido à existência de 98

portarias, solicitando a criação de centrais em comarcas do interior (NUPEMEC, 2017). Porém, no CEJUSC de Fortaleza-CE constam cadastrados apenas seis mediadores.

Conforme a Resolução nº 118/2014 (ANEXO B), a capacitação em mediação comunitária amplia conhecimentos em diversas áreas, não só da mediação, mas também dos direitos humanos, psicologia das relações interpessoais, acolhimento, comunicação não violenta, escuta ativa dentre outros.

A respectiva capacitação é promovida pela parceria entre o Programa dos Núcleos de Mediação e a Escola Superior do Ministério Público Estadual, bem como instituições públicas ou privadas que formaram parceria com o Ministério Público, ao cederem espaços para realização do curso, como escolas, Faculdades, secretarias regionais, dentre outros, na qual a formação consiste em curso com parte teórica de 40 h/a, e parte prática, com estágio probatório de 60 h/a, resultando no total de 100h/a.

O curso é realizado de forma contínua em módulo presencial. As vagas são destinadas, de preferência, aos moradores da comunidade local, podendo-se inscrever acadêmicos e público diverso. No término do curso, o candidato se torna mediador e não precisa comprovar dois anos de formação em nível superior, como fundamenta o art. 9º da Lei de Mediação.

Conforme o Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária – NMCP-CE, a parte teórica do curso em mediação comunitária é ministrada pelas Assessoras Técnicas do MP-CE, com vasta experiência em mediação comunitária, e realizada em duas fases: a primeira, parte teórica, sob a modalidade presencial; e a segunda fase, parte prática, sob a modalidade de estágio supervisionado.

A parte teórica do respectivo curso é realizada sob o enfoque de conteúdos como ‘Princípios da Mediação’, ‘Conceito de Mediação e Historicidade’, ‘Teoria do Conflito’, ‘Métodos de Resolução de Conflitos’ e ‘Mediador e Ética’. Os alunos conhecem ainda etapas, técnicas e instrumentais usados no procedimento de mediação, além de terem a oportunidade de praticar o que aprenderam em mediações simuladas. A teoria finaliza com a presença equivalente a 70% do aluno no curso. O PNMC-CE é o órgão responsável pela formação e capacitação do mediador comunitário do Ministério Público, sendo responsável por encaminhar o aluno para o núcleo por este escolhido para realizar sua parte prática.

A parte prática do curso em mediação judicial é composta por relatórios de sessões de pré-mediações e mediações assistidas pelos alunos que terão que participar de dez pré-mediações na qualidade de observador, dez pré-mediações na qualidade de comediador e dez pré-mediações na qualidade de mediador. Depois, o aluno irá participar de dez mediações na qualidade de observador, dez mediações na qualidade de comediador e dez mediações na qualidade de mediador, valendo ressaltar que o aluno também participa da divulgação do núcleo de mediação que funciona como “porta-à-porta”, onde um grupo de mediadores caminha pela comunidade, divulgando e explicando a mediação comunitária e os conflitos a que ela atende no bairro, por meio de fôlderes.

Após a junção dos relatórios e frequências, o aluno fica certificado. Vale mencionar que para a parte prática são válidas as audiências em que estão presentes as duas partes; caso contrário, o aluno permanece a assistir até finalizar a carga horária total da parte prática. O aluno tem o prazo de três meses para finalizar o curso em mediação judicial; caso não finalize, ele poderá fazer um minicurso de recapitulação teórica e iniciar novamente a prática, sem o aluno exceder ao prazo de seis meses de ausência, pois caso ocorra essa ausência, ele perderá o curso. Assim que finaliza o curso, completando a parte prática, o aluno pode escolher em que núcleo se firmará como mediador, recebendo a camisa e o bóton de mediador comunitário.

Com relação ao PNMC MP-CE, o curso de mediação comunitária foi ofertado quatro vezes, durante o ano de 2016, na capital e em diversos municípios em que existem núcleo de mediação, como Maracanaú, Jurema, Caucaia, Pacatuba e Sobral. Atualmente, há cerca de 120 mediadores comunitários certificados pelo MP-CE. É possível afirmar que existe a intenção de se criar mais NMC, devido à existência de convênios firmados com a Prefeitura de Forquilha, e demais bairros de Fortaleza, como Conjunto Palmeiras e José Walter (PNMC-MP-CE, 2017). No NMC do Pirambu, constam cerca de dezesseis mediadores.

De um modo geral, a formação do mediador demonstra que ele deve adquirir um perfil para desempenhar o trabalho em escutar e observar as pessoas em seus conflitos, pois, para se tornar mediador, é necessária muita prática e cautela em aprender como usar as habilidades para acolher e transmitir as falas das pessoas em conflito, viabilizando um clima com serenidade e harmonia. Ser mediador requer atenção e compreensão quanto ao relato das pessoas envolvidas no conflito, identificando os anseios e pedidos, dando assistência, ao legitimar cada pessoa durante a mediação.

Ao trabalhar com pessoas, o mediador se aperfeiçoa a manter uma visão mais humanitária que vem inserindo princípios humanos, de ampliação do acesso à justiça e à pacificação social, observando, assim, um dos mecanismos que facilitam e aproximam o meio social do Sistema de Justiça (SALES; ANDRADE, 2011). Com a formação de mediadores, através do supracitado curso, o Judiciário terá grande ganho, uma vez que reunirá indivíduos com diversos conhecimentos sobre Direito e cidadania para auxiliar na resolução pacífica de conflitos.

Com isso, a mediação atuará como meio de inclusão social, fortalecendo o Judiciário, através da promoção do diálogo e a restauração das relações entre os indivíduos (MELLO; BAPTISTA, 2011). Vale lembrar que, atualmente, os mediadores, sejam eles judiciais ou comunitários, encontram-se como voluntários, porém, há uma possibilidade de ocorrer a remuneração e o reconhecimento dos mediadores como profissão. De acordo com o TJ-CE (2017), a Resolução nº 03/2017 do TJ-CE trata da remuneração de conciliadores e mediadores que atuam em processos de pessoas beneficiárias da gratuidade judiciária, fundamentada de acordo com as disposições do Código de Processo Civil Brasileiro.

Como requisito de exigência, o mediador terá de apresentar certidão emitida pelo respectivo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) como também é necessário estar credenciado junto ao Cadastro de Mediadores e Conciliadores, do CNJ. Porém, a respectiva resolução beneficia somente a um grupo de mediadores: os que se encontram no âmbito judicial, enquanto os mediadores comunitários (extrajudicial) ficam sem contar com os requisitos necessários para a remuneração, pois eles são certificados pelo MP-CE, órgão do Sistema de Justiça, mas não estão credenciados ao CNJ.

#### **4 O CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC) E O NÚCLEO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DO PIRAMBU (NMC)**

Desde a criação, tanto do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) como o Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária (PNMC) praticam a mediação de conflitos com a finalidade de oportunizar à sociedade um dos mecanismos que auxiliam na pacificação social e no acesso à justiça, através do diálogo.

A análise dessa pesquisa foi realizada sob o enfoque dos estudos relacionados aos Relatórios Estatísticos de 2016, tanto do primeiro CEJUSC, situado no Fórum Clóvis Beviláqua, em Fortaleza/CE, quanto do primeiro Núcleo de Mediação Comunitária, que foi no bairro Pirambu, Fortaleza/CE.

##### **4.1 BREVE HISTÓRICO DO CEJUSC E DO NMC DO PIRAMBU E SUAS ANÁLISES ESTATÍSTICAS**

Ao aprofundar a pesquisa quanto à análise entre a mediação judicial e comunitária, pude perceber que existem entre ambas semelhanças e diferenças. Quanto ao aspecto histórico, conforme registros do Núcleo de Mediação Comunitária do Pirambu, a origem da mediação comunitária ocorreu em 1999, sob o interesse de órgãos da justiça, que firmaram parceria com o movimento comunitário que, na época, era a liderança do bairro do Pirambu, antes de haver legislação ou documento legal sobre mediação, ou seja, foi mediante uma iniciativa social em aceitar o mecanismo consensual de resolução de conflitos na comunidade, na intenção de promover uma cultura de paz.

A liderança comunitária do bairro do Pirambu era formada por mais 100 líderes comunitários que reivindicavam aos órgãos públicos direitos individuais, sociais e garantias legais para a cidadania. Essa liderança comunitária teve grande apoio das obras da Pastoral do Pirambu, liderada pelo Padre Dom Hélio Campos, que reconhecia nas comunidades união entre os moradores em favor de lutar pelo bem social como a paz para todos que conviviam no Pirambu. Por ser, o bairro do Pirambu considerado, na década de oitenta, como uns dos bairros mais populosos de Fortaleza-CE, a comunidade se debruçava a pleitear e a conseguir diversos benefícios para controlar a violência e fortalecer a paz social, demonstrando que

mesmo o bairro pertencesse a uma comunidade de baixa renda, isso não significava que a mesma fosse marginalizada, pelo contrário, a liderança comunitária do bairro Pirambu fortificou a sua filosofia de vida ao unir os moradores para compartilhar a prática dos princípios humanos como a dignidade humana, igualdade e a solidariedade entre todos. (MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ, 1999, p.01).

Dentre as reivindicações de melhorias para a comunidade, o tema sobre a paz social era muito debatido pelos líderes comunitários que desejavam programas que controlassem a violência nos bairros. Desse modo quando houve a reunião entre a Ouvidoria do Estado do Ceará, Secretaria dos Direitos Humanos, representantes de Universidades do Ceará e comunidades para descobrir qual bairro de Fortaleza serviria de Projeto Piloto para a mediação comunitária foi percebido que o bairro do Pirambu era forte e munido por um saber-fazer-político e um saber-fazer-história, resultado de transformações sociais que valorizaram a autonomia e o protagonismo da comunidade. (MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ, 1999, p.02).

A mediação comunitária oferece às comunidades periféricas um canal para o exercício da cidadania. Não é somente um projeto de assistência, mas, além disso, visa a aproximar as comunidades para a realização desse projeto, já que encontrou nos moradores locais e líderes comunitários a equipe ideal de trabalho. Pretende-se com ele diminuir a exclusão social vivida por esses indivíduos, pois não é possível existir democracia ou direito de escolha quando parte da população vive à margem de qualquer decisão (SALES, 2010, p.17).

A mediação judicial teve seu início em 2010, sob vigor da Resolução nº 125/2010, a qual trata da implantação e criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), na intenção de objetivar mudanças no Poder Judiciário, ao combater a morosidade como também buscando desafogar este último, com relação ao número de processos. Muitas foram as palestras e seminários sobre a mediação de conflitos aos magistrados e servidores do TJ-CE, como forma de sensibilizar a prática da mediação judicial, segundo registros do CEJUSC.

Observei que, no que tange às naturezas das implantações da mediação judicial e comunitária, essas se diferenciam, pois enquanto a mediação comunitária foi apresentação à liderança do movimento comunitário do bairro do Pirambu como forma de pacificar conflitos dentro da comunidade, a mediação judicial foi implantada sob o escopo obrigatório de manter a Política Judiciária Nacional de Tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito judicial, como forma de pacificar conflitos, amenizar a quantidade de processos e, com isso,

desafogar o Poder Judiciário. Vale salientar que a mediação judicial não possui parcerias com redes locais e nem com liderança comunitária. As parcerias que o TJ-CE possui para ampliar e implantar a mediação judicial são com Juizados Especiais Cíveis e Criminais, Fóruns localizados em diversas comarcas do interior do Ceará e com Faculdades de Direito.

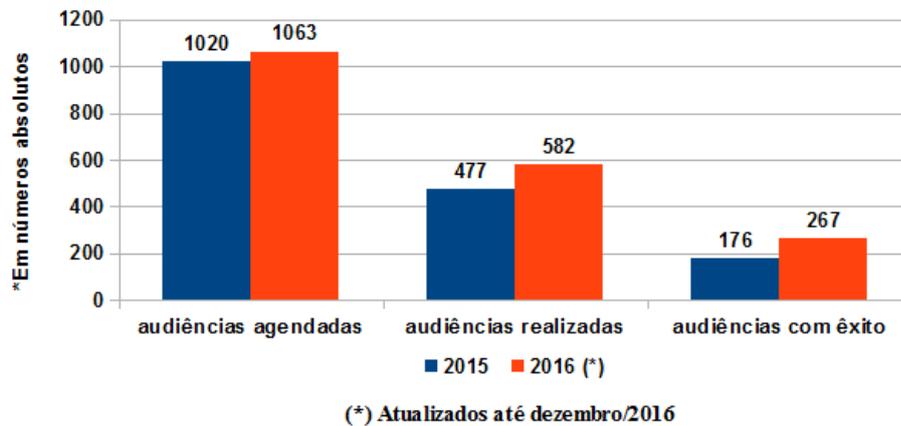
Mesmo que a intenção inicial da mediação judicial fosse para desafogar o Judiciário, a mesma se fundamentou a procurar um novo enfoque ao acesso à justiça, pautado na realidade social hodierna, gerando informação e valorizando o indivíduo, através de uma forma humanizada, propiciando uma celeridade processual e uma proximidade do Judiciário com a sociedade. Dessa forma, Morais (2003, p.254) afirma que

É possível que, a partir da adoção de técnicas processuais adequadas, utilize-se dos meios alternativos à garantia do acesso à Justiça de forma mais barata, mais rápida, mais adequada e conformada às reais necessidades de certas demandas e de setores específicos da sociedade.

Seguindo esse raciocínio, as inovações trazidas pelos marcos legais da mediação à luz das exigências intrínsecas do instituto analisado como o CEJUSC demonstraram que a mediação judicial pode vir a se tornar um importante instrumento de educação dos jurisdicionados para a autonomia cidadã, além de servir como auxílio para os julgamentos dos magistrados na condução dos processos.

Com relação à iniciativa de promover instrumentos consensuais no Sistema de Justiça, ressaltai a importância de observar, nos registros internos das coordenações do CEJUSC e do NMC do Pirambu, o exercício da prática da mediação judicial e comunitária, analisando, por meio comparativo, os gráficos que apresentaram a quantidade de mediações agendadas, realizadas e exitosas, os tipos de conflitos atendidos e a possível busca do acesso à justiça.

Ao observar o quadro estatístico do CEJUSC do Fórum Clóvis Beviláqua, em seu Relatório Anual 2016/CEJUSC, como bem apresentado na Figura 04 (ANEXO C), referente ao número de audiências agendadas em 2016, o número de resolução de conflitos por meios consensuais foi de 1.063, sendo que esse resultado é a junção das audiências de conciliação e mediação. Importante salientar que, das audiências agendadas, 582 foram realizadas, ou seja, as partes compareceram juntamente com seus advogados e realizaram a mediação e a conciliação, valendo salientar que houve um aumento de cerca de 105 processos a mais, em comparação ao ano de 2015.

**Figura 4 - Estatística Processual – CEJUSC (Audiências Realizadas)**

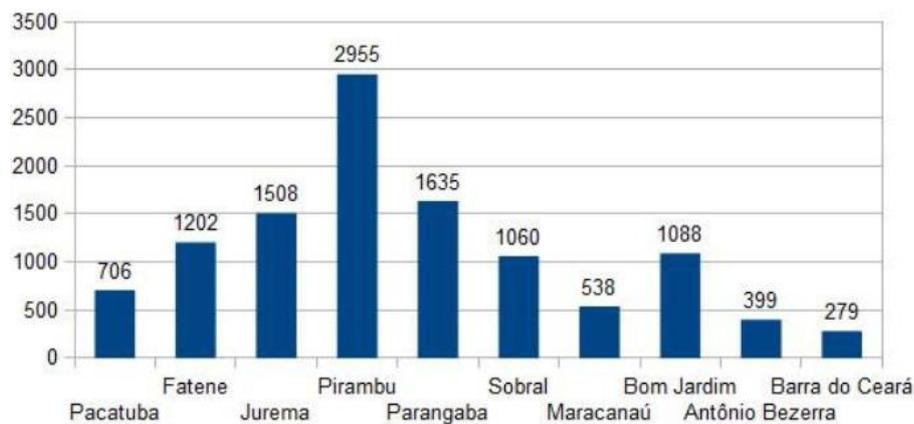
Fonte: Centro Judiciário De Solução De Conflitos E Cidadania, 2016, p. 06.

Conforme a Figura 04 (ANEXO C), das audiências realizadas, cerca de 267 obtiveram êxito, ou seja, 45,88% resultaram em acordo. O cálculo da estatística de êxito ocorre a partir das audiências que foram realizadas por meios consensuais e que resultaram em acordo, ou seja, as partes entraram em consenso satisfatório.

Em outro ângulo de observação da estatística acima apresentada, pode perceber que, entre os anos de 2015 e 2016, a remessa de processos encaminhados ao CEJUSC ainda se encontra de forma tímida, remessa essa que acontece por meio dos magistrados, advogados e partes, afirmando-se, portanto, a necessidade de divulgar e sensibilizar a mediação judicial nas secretarias judiciárias como necessária e importante para sua real função, que é auxiliar a celeridade e promover o diálogo por meio dos instrumentos autocompositivos no âmbito judicial. Com relação à mediação comunitária, segundo o Relatório Anual 2016/PNMC, no ano de 2016 foram contabilizados 11.370 de atendimentos realizados em todos os Núcleos de Mediação Comunitária, correspondentes à junção de procedimentos abertos, mediações realizadas, encaminhamentos e orientações, como demonstra a Figura 05 (ANEXO D). Percebi que os atendimentos representaram a quantidade de demandas procuradas por pessoas que residem ou se encontram nos bairros e buscam esclarecimentos necessários para resolverem seus problemas.

De acordo com a estatística do Relatório Anual 2016/PNMC, a distribuição das demandas ocorreu nos próprios núcleos que, ao analisarem-nas, ou abrem procedimento à mediação ou encaminham para os órgãos específicos para a demanda apresentada e que sejam localizados mais próximos à residência da pessoa.

**Figura 5 – Atendimentos realizados por Núcleo de Mediação Comunitária – 2016**



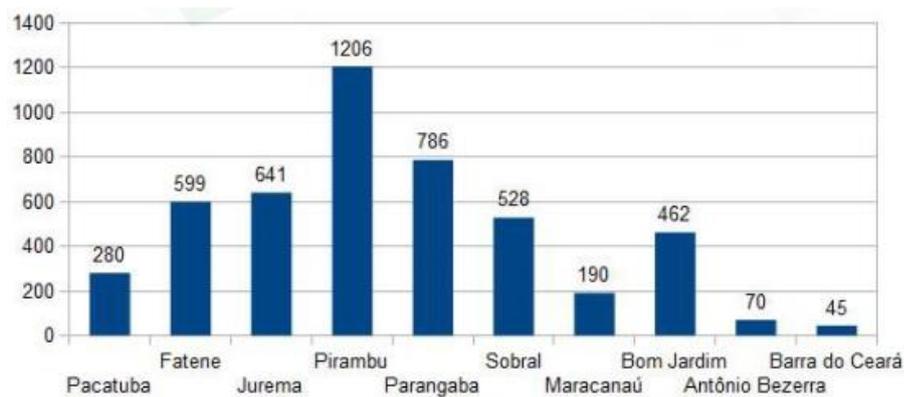
Fonte: Ministério Público Do Estado Do Ceará, 2016, p. 05.

Dentre os atendimentos realizados no total dos Núcleos de Mediação Comunitária, percebi que o NMC do Pirambu obteve um destaque, ao apresentar 2.955 atendimentos realizados em seu bairro, equivalente a 25,98%, número esse superior comparado com os demais núcleos, devido à procura das pessoas que residem não só no bairro do Pirambu, mas também em outros bairros da Regional I de Fortaleza, como Vila Velha, Jardim Guanabara, Jardim Iracema, Floresta, Álvaro Weyne, Cristo Redentor, Ellery, São Gerardo, Monte Castelo, Carlito Pamplona, Farias Brito, Jacarecanga e Moura Brasil.

O NMC do Pirambu atende também alguns bairros da Regional II de Fortaleza, como Aldeota, Cidade 2000, Cocó, De Lourdes, Dionísio Torres, Engenheiro Luciano Calvalcante, Guararapes, Joaquim Távora, Manuel Dias Branco, Meireles, Mucuripe, Papicu, Praia de Iracema, São João do Tauape, Varjota, Vicente Pinzon (PNMC-MP-CE, 2017). Dos atendimentos realizados, foram abertos 4.807 procedimentos de mediação nos Núcleos de Mediação Comunitária, como demonstra a Figura 06 (ANEXO D).

Os procedimentos abertos de mediação resultaram das demandas que foram direcionadas a esse método de solução consensual de conflito após a análise inicial. As demandas da mediação comunitária apresentaram casos que possibilitaram a busca do diálogo pacífico entre as pessoas. Na triagem inicial ou análise da demanda que os núcleos realizaram, constatou-se o exercício cauteloso e atencioso dos mediadores comunitários, ao compreenderem o que as pessoas desejavam resolver.

**Figura 6 – Procedimentos de mediação abertos por Núcleo de Mediação Comunitária – 2016**



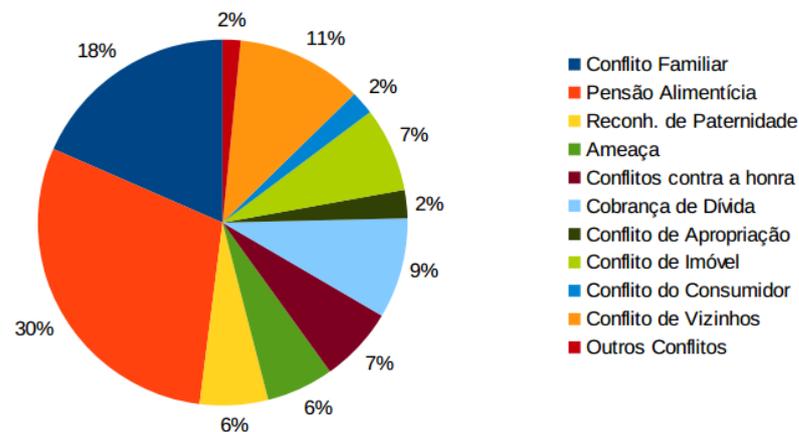
Fonte: Ministério Público Do Estado Do Ceará, 2016, p. 06.

De acordo com o Relatório Anual 2016/PNMC, dentre todos os núcleos de mediação comunitária, o NMC do Pirambu foi o que abriu mais procedimentos, perfazendo um total de 1.206, em todo o ano de 2016.

Esse fator aconteceu por ser o NMC do Pirambu muito procurado pelos moradores das Regionais I e II de Fortaleza-CE e pela forma de divulgação “porta-à-porta” nas comunidades, em que os mediadores caminham entre bairros, entregando prospectos desdobráveis que informavam as vantagens da mediação e os conflitos atendidos pelos Núcleos de Mediação Comunitária do MP-CE. Ainda sobe a Figura 06 (ANEXO D) é possível observar que os NMC da Parangaba, localizado em Fortaleza e da Jurema, situada em Caucaia, tem números de abertura de procedimentos próximos ao número do bairro do Pirambu. Isso é devido por ser os dois bairros Parangaba e Jurema nascedouros também de liderança comunitária, o que causa um grande diferencial com relação aos demais núcleos de mediação comunitária.

Porém, o segundo NMC a ser criado foi de Parangaba e o terceiro NMC foi de Jurema, em Caucaia. Tanto o segundo núcleo como o terceiro tiveram a criação advinda do Órgão do Ministério Público que com a parceria com a Ouvidoria do Estado do Ceará, ao observar os benefícios da mediação comunitária no bairro do Pirambu, o MP-CE apresentou à liderança comunitária dos demais bairros como também à escolas e igrejas para unir forças e apoio para a implantação dos NMC nos bairros da Parangaba e da Jurema.

**Figura 7 – Procedimentos de mediação abertos no NMC Pirambu (2016)**



Fonte: Ministério Público Do Estado Do Ceará, 2016, p. 09.

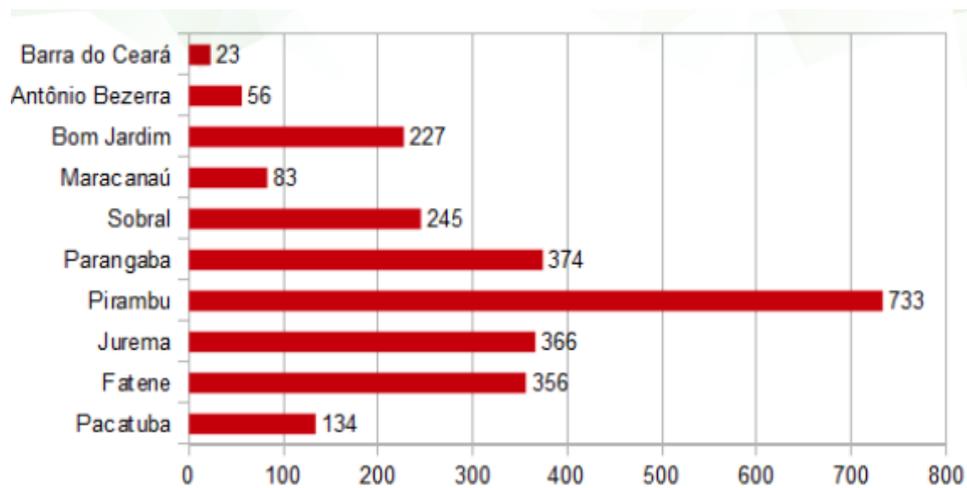
Com esse modo de divulgar os benefícios dos NMC- MP-CE, através do “porta-à-porta” às pessoas nas ruas, a mediação comunitária demonstrou ser uma insituição de fácil acesso para que as pessoas pudessem obter informação que desejavam buscar resolução de seus conflitos em local mais próximos de suas residências e das lideranças comunitárias.

De acordo com a Figura 07 (ANEXO D), dentre os procedimentos abertos no NMC do Pirambu, os casos mais solicitados em busca de solução de conflitos foram Pensão Alimentícia, com 30%, Conflito Familiar, com 18%, e Conflito de Vizinhos, com 11%.

Diante disso, pode observar que as comunidades procuravam o núcleo de mediação para solicitar um atendimento a fim de escutar da outra pessoa envolvida no conflito explicações e entendimentos para tentar resolver o litígio.

Os conflitos sobre questões de família, entre irmãos ou conjugais, como também litígios que envolviam vizinhos, amigos ou conhecidos da rua eram mais procurados pelas pessoas, pois as mesmas encontravam obter na mediação comunitária um meio célere, reservado e de fácil acesso para tentar solucionar a controvérsia de um jeito pacífico e sem burocracia. Em sua totalidade, dos procedimentos abertos no ano de 2016, foram realizadas 2.597 mediações nos Núcleos de Mediação Comunitária, como bem apresenta a Figura 07 (ANEXO D).

**Figura – Mediações Realizadas por Núcleo de Mediação Comunitária – 2016**



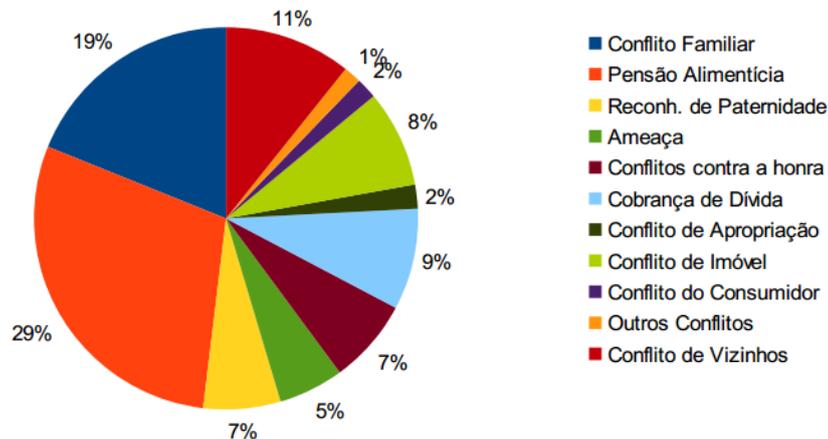
Fonte: Ministério Público Do Estado Do Ceará, 2016, p. 08.

O NMC do Pirambu, realizou 733 mediações, das quais cerca de 90,18% obtiveram êxito, segundo informações da Figura 08 (ANEXO D) do Relatório Anual 2016/PNMC. Desse modo, de acordo com os registros do Núcleo de Mediação Comunitária do Pirambu, percebi que o grau de êxito é referente à decisão das pessoas com relação ao conflito, ou seja, o êxito alcançado é devido à decisão dos envolvidos em solucionar a questão, ao não quererem prolongar o litígio. Com relação à Figura 08 (ANEXO D), apresenta que o ganho do NMC do Pirambu é maior que os demais núcleos devido à credibilidade e a união entre as redes locais e sociais com o NMC do Pirambu, devido sua liderança comunitária fortalecida e numerosa.

Os dois outros NMC como Parangaba e Jurema demonstraram um crescimento, após o NMC do Pirambu, NMC da Parangaba com 374 e NMC da Jurema com 366 com

relação às mediações realizadas em 2016, ambos por terem sua liderança comunitária e apoio com as demais redes locais. Tanto a liderança comunitária da Parangaba como da Jurema tem número mais restrito do que a liderança comunitária do Pirambu, e são movidas pelo trabalho advindo dos Conselhos Comunitários dos respectivos bairros.

**Figura 9 – Mediações Realizadas com Êxito no NMC Pirambu (2016)**



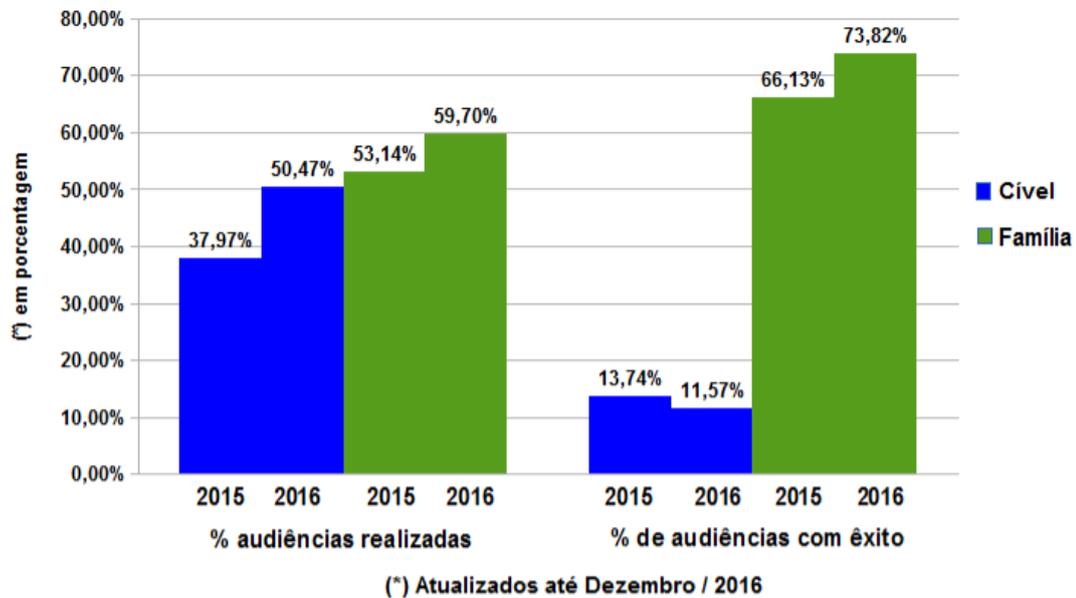
Fonte: Ministério Público Do Estado Do Ceará, 2016, p. 10.

Conforme a Figura 09 (ANEXO D) percebi que as mediações realizadas no NMC do Pirambu tiveram êxito nos casos mais solicitados de resolução, como os conflitos sobre Pensão Alimentícia, com 29%, Conflito Familiar, com 19%, e Conflito de Vizinho, com 11%.

O êxito da mediação comunitária ocorreu devido à confiança e a credibilidade que as pessoas construíram diante da mediação como meio pacificador, bem como ao fato de os mediadores haverem, de forma capacitada, conseguido manter a ética e o procedimento adequado da mediação.

De acordo com o Relatório 2016 do CEJUSC, a Figura 10 (ANEXO C) informou o número de audiências com êxito entre as ações de família, em comparação com as ações cíveis no ano de 2016, significando ser muito superior em caso de resolução, pois enquanto as audiências cíveis marcavam 11,57% de êxito, as audiências de família marcavam cerca de 73,82%. As audiências de família no CEJUSC foram realizadas por meio da mediação judicial e as audiências cíveis por meio da conciliação. Referente à Figura 10 (ANEXO C), pude observar que os processos de família obtiveram, ao serem trabalhados na mediação, um número superior de satisfação do que na conciliação.

**Figura 10 - Estatística Processual Geral – CEJUSC  
Comparativo de Êxito: Cível e Família – 2015 e 2016**



Fonte: Centro Judiciário De Solução De Conflitos E Cidadania, 2016, p. 06.

Mediante os respectivos resultados, percebi que a ampliação do CEJUSC, expandindo seu espaço de uma para seis salas de mediação, bem como a valorização da mediação pelo Judiciário, tudo pôde ser considerado um aumento positivo, ensejando, portanto, um número maior de agendamentos nas sessões de mediação judicial.

Ainda sobre a Figura 10 (ANEXO C), percebi que os processos de família foram procurados, tanto por advogados como pelas partes e magistrados, vindo estes a solicitar, a qualquer momento, a mediação, consoante o disposto no art. 3º, § 3º do CPCB. No que se refere às demandas processuais de natureza familiar, os conflitos existentes na mediação judicial não ampliam qualquer possibilidade de presença de outras pessoas que não configuram os polos como requerentes e requeridos, muito diferente da mediação comunitária, a qual se estende a todos os envolvidos na lide

Quanto à celeridade na resolução do processo, que dura cerca de meses a anos, a mediação judicial apresenta forma rápida e satisfatória, pois decidida a controvérsia na audiência de mediação, o termo é redigido e encaminhado para o juiz homologar a decisão e extinguir o processo.

## 4.2 DAS POTENCIALIDADES E PERCALÇOS EXISTENTES NO CEJUSC E NO NMC DO PIRAMBU

A mediação deve ser compreendida como um auxílio à justiça, apresentando-se como aliada do Poder Judiciário, e nunca competindo com este. Baseado nesse entendimento, Loureiro (1998, p. 100) defende os meios consensuais de resolução de conflitos que auxiliam o judiciário:

O Judiciário como peça essencial do sistema de regulação social. É por essa razão que os governos procuram aperfeiçoar o tratamento judiciário dos conflitos e a reativação dos instrumentos alternativos de solução de conflitos no seio de sua Justiça. A tendência é, portanto, de fortalecimento do Judiciário e não de diminuição de sua competência.

O Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária (NMC) conseguiu proporcionar o fundamento das políticas públicas, pois o mesmo promove cidadania, ao realizar junto à comunidade o exercício de informar e encaminhar equipamentos públicos e privados no âmbito do acesso à justiça e, dentre outros principais impactos observados, vale ressaltar a mediação comunitária auxilia as pessoas resgatarem suas autonomias e o empoderamento com relação à busca de suas próprias soluções, devido sua fonte histórica de lutas pelas reivindicações de melhorias sociais e pacificação na comunidade. O NMC-Pirambu demonstrou possuir uma cultura de diálogo muito próxima ao cidadão, fortalecendo uma união de comprometimento de igualdade e solidariedade.

A pesquisa apresentou a potencialidade existente nas políticas públicas do CEJUSC e do NMC-Pirambu por fazer a realidade da cultura do diálogo possível para a resolução de diversos conflitos. A mediação comunitária, muito bem representada pelo NMC-Pirambu possuiu um número elevado de demandas por conta de sua história de comprometimento com a própria comunidade e demais órgãos da Justiça. O trabalho existente com as demais redes sociais e locais possibilitou na credibilidade e na proximidade desta com os cidadãos, fortificando assim, o exercício da cidadania. Essa potencialidade de aproximação com o cidadão fortaleceu o acesso à justiça.

A mediação judicial caminha em desenvolvimento, mediante aos números apresentados dos resultados de suas mediações, mas que para o CEJUSC ter como melhorias seria fundamental este possuir e manter uma comunicação de maior alcance com relação aos

demais órgãos da Justiça como também com os cidadãos. A cultura do diálogo em meio aos processos judiciais demonstrou a potencialidade da mediação judicial em transformar as audiências em momentos de diálogos, proporcionando a todos os envolvidos um esclarecimento melhor do que pretendem resolver.

Diante disso, o Programa dos NMC estimula e fortalece a prática da mediação comunitária, sendo esta um meio que facilita o diálogo entre os envolvidos no conflito, viabilizando o acesso à justiça, auxiliando quanto à procura de esclarecimentos sobre os assuntos relacionados com a lide, e visando sempre à autonomia das pessoas com relação às suas decisões, por ser essa a fundamentação originária de liderança comunitária que muito se vincula com os princípios da mediação.

Devido a esse empoderamento, percebi que tanto o NMC-Pirmabu por meio da mediação comunitária quanto o CEJUSC por meio da mediação judicial efetivaram o resgate e prática da valorização dos princípios humanos como a dignidade da pessoa humana e o acesso à justiça, ao promoverem às comunidades, ao Poder Judiciário, às pessoas, aos advogados, aos magistrados e ao Sistema de Justiça a mediação como instrumento igualitário e solidário, auxiliando aos que dela necessitam.

Seja ela judicial ou comunitária, a mediação é uma política pública que exerce função humana e pacífica, a construir cidadania e fortalecer valores morais. Conforme um dos fundamentos legais de grande relevância para a sociedade, o acesso à justiça demonstra como um direito humano que valoriza o cidadão e corresponde à dignidade deste alude aos diversos mecanismos do Sistema de Justiça, satisfazendo, assim, os demais anseios da sociedade, ao promover a responsabilidade de a pessoa conhecer suas obrigações (deveres e direitos).

Para tanto, as mediações judicial e comunitária encorajam a autocomposição, a comunicação e a responsabilidade entre as pessoas. Elas visam a uma mudança cultural, no que diz respeito ao poder de as pessoas tomarem suas próprias decisões, “em vez de socilitarem um terceiro que decida pelas partes, sendo o poder judiciário, o último recurso, quando todas as vias adequadas de solução de conflitos tiverem sido esgotadas” (NASCIMENTO, 2006, p.9).

Por ser a mediação um meio de diálogo entre os conflitantes, esta se torna acessível, por facilitar a comunicação entre as pessoas pelo auxílio do mediador, esclarecendo, assim, os fatos e os reais interesses da cada um. Com a ajuda da mediação judicial e comunitária (extrajudicial), é possível perceber que demandas encontradas ou não

no Poder Judiciário podem ser solucionadas pelas próprias pessoas, sob a facilitação do acesso à justiça, satisfazendo, assim, as necessidades dos litigantes.

Porém, ao analisar a prática da mediação judicial e comunitária quanto às suas legislações e normativos legais, pude perceber que preocupações com relação aos mediadores requerem maior atenção. A iniciativa de referendar a mediação em legislação no Novo Código Processo Civil e na Lei nº 13.140/2015 – como também nas resoluções de nº 125/2010 do CNJ e nº 118/2014 do CNMP – foi considerada um grande avanço significativo para o direito brasileiro, como também um reconhecimento à inclusão das funções dos mediadores.

No que se refere à mediação, as respectivas legislações e atos normativos fundamentam que a atuação dos mediadores deve ser pautada pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da informalidade e da decisão informada, resguardando-se aos litigantes o direito de escolher o mediador que pode ou não ser cadastrado no tribunal, pois há a garantia de que o terceiro inspire confiança nos interessados. Na condição de auxiliares da Justiça, os mediadores devem ser remunerados pelos trabalhos desempenhados. A regulamentação do abono variável e das jornadas de trabalho foi atribuída aos Tribunais, que observarão para esse fim os parâmetros estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça. Vale resguardar que o trabalho voluntário do mediador também encontra autorização. Mas, apesar dos avanços representados pela institucionalização da mediação no Sistema de Justiça é necessário perceber que entre as diferenças existentes entre a mediação judicial e comunitária, algumas regras na legislação podem influenciar todo um trabalho de efetivação do respectivo meio consensual.

Conforme o Código de Processo Civil Brasileiro (CPCB), ao iniciar a demanda processual o autor precisa indicar na petição inicial se deseja ou não passar o conflito à mediação. Se a informação não estiver presente nos autos, o magistrado pode determinar que o autor emende a inicial. Ainda no mesmo sentido, o CPCB informa que a parte ré deve manifestar seu desinteresse em participar da mediação por meio de petição também.

O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de mediação é considerado um ato atentatório à dignidade da justiça, apenado com multa de 2% (dois por cento) da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado, conforme o artigo 334, §8º do CPCB.

Isso significa que, mesmo que a norma processual inclua a importância da autonomia da vontade no rol de princípios formadores da mediação, ela mesma desqualifica o respectivo princípio, ao mencionar de forma impositiva, a busca da mediação. A exigência da formação para se tornar um mediador judicial também se torna prejudicada quando o aluno em formação pode se desinteressar, por conta da ausência de estruturas adequadas nalguns fóruns para se realizar a mediação em seu devido espaço.

Ademais, cumpre também destacar como um dos percalços a própria capacitação, por ser muito lenta, possibilitando o aluno iniciar a parte prática depois de muito tempo já haver realizado a parte teórica, não ultrapassando o prazo de um ano de início do curso, ou seja, a demora de o aluno começar a prática pode acarretar em retrocesso do entendimento deste último sobre os estudos em mediação, quando for exercer a método de resolução consensual de conflitos em si. E saber que ainda não existe um acompanhamento nem para observar a qualidade do mediador, nem para uma análise da pós-mediação, ao verificar com eficiência a questão do êxito que a estatística informa.

Outro percalço de retrocesso pode vir a acontecer quanto à remuneração do mediador, uma vez que, de acordo com as normativas legais, o mediador judicial tem os requisitos necessários para ser beneficiado, por ser cadastrado no CNJ e por ser vinculado ao CEJUSC, enquanto os mediadores comunitários não apresentam os respectivos requisitos. Isso pode fragilizar o ato de mediar, no sentido de que muitos mediadores que acreditam na regulamentação desse método consensual de resolução de conflitos em profissão defendem direitos iguais, como o de remuneração, seja a qual for a categoria, se mediador judicial comunitário *etc.*

Contudo, ao analisar de forma mais específica a mediação judicial e comunitária pude compreender que os empecilhos presentes nas institucionalizações não, necessariamente, ofuscam suas vantagens. Em verdade, os mecanismos alternativos auxiliam o Judiciário e demais órgão da Justiça a solucionar qualitativamente os conflitos, por meio do resgate da comunicação e do reconhecimento do protagonismo dos atores sociais. O caminho será longo até que todos se dêem conta da importância da construção de consensos para a pacificação social, mas é reconfortante saber que a Justiça brasileira caminha na direção certa.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a pesquisa observei que os conflitos de relações continuadas em sociedade demonstraram serem mais complexos e, se não forem bem administrados, podem gerar sérias complicações, vindo a impedir a convivência saudável entre seus membros e, assim, dificultando a vida de muitos.

A solução encontrada por meio das pessoas envolvidas no litígio retratou um acordo mais humano e satisfatório, por se basear no diálogo reflexivo, a partir dos sentimentos expostos e analisados pelos participantes, pois o espaço possibilitado pela mediação de conflitos reaproxima as pessoas que se encontram em uma relação desgastada pelos fatos. Devido a esses pontos positivos, em específico, houve possibilidades de diálogo e satisfação, por conseguirem falar sobre pontos fundamentais para a solução do conflito real.

Por outro lado, no Brasil, o advento da mediação ocorreu em virtude das dificuldades de acesso à justiça, juntamente com a morosidade judicial na expectativa de se encontrarem alternativas para as querelas sociais. Na mediação existe um ambiente harmonioso que promove a participação, o protagonismo e a cooperação, proporcionando, assim, um permanente diálogo e um tratamento ideal das questões referentes às disputas relacionadas entre os conflitantes. A mediação traz em sua atividade um olhar humanizado do sistema jurídico, o que favorece a aproximação da justiça àqueles que dela necessitam.

Assim, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) vem implementando resoluções, decretos, atos normativos de um modo geral, os quais vincularam a prática e o uso da mediação no âmbito judiciário, sob o foco da proteção legal.

Como exemplo de preocupação com a morosidade processual apresentada nos tribunais de justiça do país, destaca-se as Resoluções nº 125/2010 do CNJ e a de nº 118/2014 do CNMP, que abordaram a mediação como excelente meio facilitador constituído nos fundamentos jurídicos, com base nos princípios constitucionais que estão presentes nos atos processuais existentes. A mediação surge como mecanismo bastante eficiente de solução de conflitos, uma vez que o mediador possibilita que as partes tenham autonomia para, através de diálogo, chegarem a um consenso e alcançarem um acordo mais justo e igualitário, ensejando um número crescente de mediações no âmbito do Judiciário, bem sucedidas, com resolução célere, humanizada e com uma grande satisfação dos envolvidos com os resultados encontrados.

É possível observar que na mediação existe a possibilidade de um menor desgaste emocional aos envolvidos. Através de conversação, as partes são motivadas a lidar com o problema de forma positiva, buscando uma compreensão mais clara e satisfativa para ambos. Além disso, possibilita-se a restauração das relações, inclusão social, promovendo-se a paz e servindo como grande contribuição para a efetivação da democracia.

Esta pesquisa pretendeu observar as mudanças e evoluções ocorridas no Poder Judiciário, buscando, ainda, estudar a mediação judicial como instrumento de humanização e auxílio no acesso à justiça, observando a prática do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania do Fórum Clóvis Beviláqua em Fortaleza, como também a emancipação e o protagonismo comunitário como acesso à justiça, presente na realização da mediação extrajudicial praticada pelo Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Ceará.

Observei que os resultados obtidos no ano de 2016 no CEJUSC do Fórum Clovis Beviláqua referentes à mediação judicial foram significativos, pois houve um aumento nos índices de presença às audiências e de êxito, como mostrado nas figuras 4 e 10, das audiências realizadas de mediação que resultaram em 267 acordos obtidos, equivalentes a 73,82% de êxito, ou seja, a credibilidade na mediação favorece para que a mesma amplie sua prática com bons resultados.

A mediação judicial poderia ter um aumento maior do que o atual se o mesmo firmasse parceria com redes locais e sociais como também com lideranças comunitárias, pois ao observar o bom desempenho da mediação comunitária, a realidade da mediação judicial poderia rever o acesso à justiça numa reaproximação maior com a sociedade.

O número de acordos refletiu a valorização dos métodos autocompositivos pelo Judiciário e uma mudança de percepção do jurisdicionado. Consoante esse raciocínio, o acesso à justiça – fundamentado por Cappelletti e Garth quando asseveraram sobre as ondas renovatórias – dá-se da seguinte forma: a) primeira onda renovatória de acesso à justiça – assistência jurídica gratuita; b) segunda onda renovatória de acesso à justiça – problemas relacionados à efetivação dos direitos coletivos *lato sensu*; c) terceira onda renovatória de acesso à justiça – o novo enfoque de justiça, tornando-a mais simples e célere e efetiva. Assim, de acordo com os resultados obtidos na mediação comunitária (extrajudicial) proferida pelo NMC do Pirambu, em 2016, observou-se a realização de 733 sessões de mediação, tendo como êxito o equivalente a 90,18%, conforme apresentados nas figuras 8 e 9 (ANEXO D).

Além de realizar mediações, NMC do Pirambu promoveu cidadania e atendimentos diversos, que foram encaminhados para outros órgãos da justiça competentes, fortificando a rede social da comunidade, seguindo, dessa forma, o acesso à justiça fundamentado por Boaventura Santos, quando este salientou a necessidade de se fazer uma sociologia das ausências, identificando os litígios invisíveis ou invisibilizados pelo sistema judiciário, e uma sociologia das emergências, que permitiu captar iniciativas inovadoras de acesso à justiça, recuperando-as e resgatando-as com o protagonismo social, ocasionando uma verdadeira revolução democrática de justiça, com a caracterização de um compartilhamento de obrigações (deveres e direitos) entre os membros da sociedade.

Com a mediação foi possível obter uma visão do conflito como algo positivo, natural e fundamental para o crescimento dos indivíduos, ensejando a reflexão e autoconhecimento. Assim, compreendi que essa nova forma de resolver litígios norteia a solidariedade, cooperação e busca de harmonia entre as partes, desenvolvendo, através do diálogo, uma conscientização na resolução dos questionamentos vivenciados pelos litigantes, permitindo, dessa maneira, uma boa administração da controvérsia, propiciando uma decisão pautada na pacificação do conflito.

Assim, além de abranger o conflito ao trabalhar o emocional dos conflitantes, a mediação representou como uma forte aliada ao Sistema de Justiça, propiciando sua atividade pela forma eficaz e célere da resolução apresentada. Desse modo, os processos que durariam anos para serem decididos na Justiça Comum, com sessões de mediação rapidamente se podem ser resolvidos, o que possibilitou a diminuição de tempo e de angústia dos envolvidos, além de contribuir para a solução da morosidade vivida pelo Judiciário, proporcionando grandes benefícios para a sociedade de um modo geral.

Para futuras pesquisas observei necessidade de uma reflexão mais profunda com relação ao olhar do mediador sobre o acesso à justiça encontrado na mediação, um conhecimento mais específico com relação a maiores informações quanto ao CEJUSC e NMC-Pirambu sobre a possibilidade dos mesmos identificar a qualidade dos mediadores e se as respectivas instituições acompanham as possibilidades de melhoria à categoria de mediadores como profissionais, como o caso de mediadores judiciais serem cadastrados no CNJ e os mediadores comunitários não e obter esclarecimentos em saber das pessoas que participaram de mediações as observações destas sobre o instrumento de pacificação tanto no âmbito da comunidade como no âmbito judicial.

A prática da mediação, no âmbito judicial e comunitária, ainda está em desenvolvimento, buscando acertos em meio a erros para se concretizar como uma boa prática de Justiça. No início do trabalho pensava que o acesso à justiça se encontrava nos órgãos que compõem o Sistema de Justiça, porém, após a pesquisa, observei que o acesso à justiça advém do próprio cidadão que se encontra acessível a ela. A mediação como instrumento pacificador de conflitos demonstra possibilidade de aproximar o cidadão da justiça.

O trabalho aqui não pretende exaurir o estudo da mediação, mas, sim, aguçar o interesse em pesquisar sobre questões como as diferentes categorias desse método consensual de resolução de conflitos, a capacitação de mediadores, a remuneração destes e as lacunas que distanciam e aproximam a legislação da vivência desse meio consensual que é tão benéfico para as pessoas e instituições.

## REFERÊNCIAS

- ALCALÁ-ZAMORA Y CASTILHO, Niceto. **Proceso, autocomposición y autodefensa**. 2. ed. México: Universidade Nacional Autónoma de México, 1970.
- ALMEIDA, Gregório Assagra de; SOARES JÚNIOR, Jarbas (Coord.). **Teoria Geral do Ministério Público**. Belo Horizonte: Del Rey, 2013.
- ALVAREZ, Gladys S. **La Mediación y el acceso a justicia**. Santa Fé: Rubinzal – Culzoni, 2003.
- ALVAREZ, Gladys S.; HINGHTON, Elena; JASSAN, Elias. **Mediación y Justicia**. Buenos Aires: Depalma, 1996.
- ALVAREZ, Gladys S.; CASTALDI SAMPAIO, Lia Regina. **O que é Mediação de Conflitos**. São Paulo: Brasiliense, 2007.
- ANDRIGHI, Fátima Nancy. **Palestra proferida no Ciclo de Palestras de Processo Civil da AGU**. Brasília: Centro de Estudos Victor Nunes Leal, 09 out. 2001. Disponível em: <[http://74.125.47.132/search=cache:qzuLpIBrZLsJ:www.escola.agu.gov.br/revista/Ano\\_II\\_de\\_zembro\\_2001/05122001FatimaNancyJuizadoFederalEspecial\\_1.pdf+de+FC3%A1tima+Nancy+Andrighi,proferido+no+Ciclo+de+Palestras+de+Processo+Civil+da+AGU:&cd=1&amp;hl=ptBR&amp;ct=clnk&amp;gl=br&amp;lr=lang\\_pt](http://74.125.47.132/search=cache:qzuLpIBrZLsJ:www.escola.agu.gov.br/revista/Ano_II_de_zembro_2001/05122001FatimaNancyJuizadoFederalEspecial_1.pdf+de+FC3%A1tima+Nancy+Andrighi,proferido+no+Ciclo+de+Palestras+de+Processo+Civil+da+AGU:&cd=1&amp;hl=ptBR&amp;ct=clnk&amp;gl=br&amp;lr=lang_pt)>. Acesso em: 25 fev. 2016.
- ARAGÃO, Egas Dirceu. MONIZ de. Demasiados recursos? **Revista de Processo**, São Paulo, Ano 31, n.136, jun. 2006.
- ARENDETT, Hannah. **Sobre a Revolução**. São Paulo: Companhia das Letras, 2011.
- ARRUDA JÚNIOR, Edmundo Lima de. **Introdução à sociologia alternativa**: ensaios sobre o direito numa sociedade de classes. São Paulo: Acadêmica, 1993.
- ASSMAR, Gabriela. **Legislação Brasileira no que tange à Mediação de Conflitos**: Mediare. Disponível em: <<http://www.mediare.com.br>>. Acesso em: 12 maio 2016.
- ÁVILA, Eliedite Mattos. **Mediação familiar**: formação de base. Florianópolis: CEJUR, 2002.
- AZEVEDO, André Gomma. **Manual de Mediação Judicial**. Brasília: Ministério da Justiça; PNUD, 2015.
- \_\_\_\_\_. Perspectivas metodológicas do processo de mediação: apontamento sobre a autocomposição no direito processual. In: \_\_\_\_\_. (Org.) **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003.
- \_\_\_\_\_. **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília: Brasília Jurídica, 2002.

BAGATINI, Julia; WICKERT, Lisiane Beatriz. Ponderações Reflexivas Acerca do Conselho Nacional de Justiça. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 186, 2010.

BALEEIRO, Aliomar. **Constituições Brasileiras**. Brasília: Senado Federal; Ministério da Ciência e Tecnologia, 2001.

BARSA PLANETA INTERNACIONAL. **Nova Enciclopédia**. Rio de Janeiro: Barsa, 1997.

BEDAQUE, José Roberto dos Santos. **Tutela Cautelar e Tutela Antecipada**: tutelas sumárias e de urgência. São Paulo: Malheiros, 2003.

BENETTI, Sidnei Agostinho. Resolução alternativa de conflitos (ADR) e constitucionalidade. **Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo**, São Paulo, v. 5, n. 9, jan/jun. 2002.

BENEVIDES, Marinina Gruska. **Os Direitos Humanos das Mulheres**: transformações institucionais, jurídicas e normativas no Brasil, Fortaleza: EdUECE, 2016.

BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de Direito Constitucional**. 18. ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

BORTOLLI, Natalia Quatrini. **A Mediação no Processo Civil como Facilitador do Acesso à Justiça**. 2007. 89f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Faculdade de Direito, Presidente Prudente, SP, 2007.

BRAGA NETO, Adolfo. Alguns aspectos relevantes sobre a mediação de conflitos. In: SALES, Lídia Maria de Moraes (Org.). **Estudos sobre Mediação e Arbitragem**. Rio de Janeiro: ABC, 2003.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 13 abr. 2016.

\_\_\_\_\_. **Regulamento nº 737**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 13 abr. 2016.

\_\_\_\_\_. **Projeto Lei nº 94/2002**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 13 abr. 2016.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973**. Institui o Código de Processo Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/15869compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15869compilada.htm)>. Acesso em: 13 abr. 2016.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 6.515, de 26 de dezembro de 1977** (Lei do Divórcio) Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L6515.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6515.htm)>. Acesso em: 13 abr. 2016.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 7.244, de 07 de novembro de 1984** - Lei do Juizado de Pequenas Causas Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1980-1987/lei-7244-7-novembro-1984-356977-norma-pl.html>>. Acesso em: 13 abr. 2016.

\_\_\_\_\_. **Lei de 15 de outubro de 1827** - lei orgânica das justiças de paz. Disponível em: <[http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei\\_sn/1824-1899/lei-38396-15-outubro-1827-66688-publicacaooriginal-90219-pl.html](http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei_sn/1824-1899/lei-38396-15-outubro-1827-66688-publicacaooriginal-90219-pl.html)>. Acesso em: 13 abr. 2016.

\_\_\_\_\_. E.C. 45 (2004). **Emenda Constitucional nº 45**. Brasília, DF: Senado Federal, 2004.

BUCCI, Maria Paula Dallari (Org.). **Políticas públicas: reflexões sobre o conceito jurídico**, São Paulo: Saraiva, 2006.

CACHAPUZ, Rozane da Rosa. **Mediação nos conflitos & direito de família**. Curitiba: Juruá, 2004.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. São Paulo: Forense, 2007.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e Processo: um comentário à Lei 9.307/96**. São Paulo: Malheiros, 1998.

CAVALCANTE JUNIOR, Francisco Silva. **Por uma Escola do Sujeito: o Método** (con) texto de Letramentos Múltiplos. 2. ed. Fortaleza: Demócrito Rocha, 2003.

CEARÁ. Ministério Público do Estado do. **Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária**. Disponível em: <<http://www.mp.ce.gov.br/nespeciais/nucleomed/quemsomos.asp>>. Acesso em: 10 mar. 2016.

\_\_\_\_\_. Programa dos núcleos de mediação comunitária. **Relatório Anual 2016**. Fortaleza, 2016.

\_\_\_\_\_. Programa dos núcleos de mediação comunitária. **História da criação da mediação na comunidade do Pirambu**. Fortaleza, 1999.

\_\_\_\_\_. **Regimento Interno do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará**. Disponível em: <[http://www.pgj.ce.gov.br/nespeciais/nucleomed/pdf/regimento\\_interno.pdf](http://www.pgj.ce.gov.br/nespeciais/nucleomed/pdf/regimento_interno.pdf)>. Acesso em 13 mai. 2016.

CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA. **Relatório Anual 2016**. Fortaleza, 2016. 12 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**. 3. ed. São Paulo, 1987.

\_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CHIOVENDA, Giuseppe. **Instituições de direito processual civil**. 2. ed. São Paulo: Bookseller, 2000.

CICHOCKI NETO, Jose. **Limitações ao acesso à justiça**. Curitiba: Juruá, 1999.

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

COMPARATO, Fábio Konder. **A Afirmação dos Direitos Humanos**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

CONRADO, Maria do Carmo Moreira. Mediação de conflitos, acesso à justiça e defensoria pública. *In*: Sales, Lília Maia de Moraes (Org.). **Estudos sobre mediação e arbitragem**. Fortaleza: ABC, 2003.

CONSELHO NACIONAL DAS INSTITUIÇÕES DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM. Disponível em: <[http://www.conima.org.br/regula\\_modmed](http://www.conima.org.br/regula_modmed)>. Acesso em: 15 set. 2016.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. Resolução 118/2014. Disponível em: <<http://www.cnpm.gov.br/portal/resolucoes/6871-resolucao-118>>. Acesso em: 13 abr. 2016.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Resolução 118/2014**. Disponível em: <<http://www.cnpm.gov.br/portal/resolucoes/6871-resolucao-118>>. Acesso em: 13 abr. 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/323-resolucoes/12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010>>. Acesso em: 12 jun. 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Emenda nº 01 da Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre alterações na Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <[http://www.cnj.jus.br/images/emenda\\_gp\\_1\\_2013.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/emenda_gp_1_2013.pdf)>. Acesso em: 20 abr. 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Atlas de Acesso à Justiça**. Indicadores nacionais de acesso à justiça. Disponível em: <[http://www.cnj.jus.br/images/emenda\\_gp\\_1\\_2013.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/emenda_gp_1_2013.pdf)>. Acesso em: 09 set. 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Ceara estuda instalar centros de solução de conflitos no interior justica/conciliacao.** Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/82096-ceara-estuda-instalar-98-centros-de-solucao-e-conflitos-no-interiorajustica/conciliacao/campanhas/campanha-2009>>. Acesso em: 05 set. 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resultado da Semana Nacional de Conciliação de 2010.** Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pela-conciliacao/2010-dadosestatisticos.pdf>>. Acesso em 14 de ago. 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2017:** Ano base 2016. Disponível em:<[http://www.cnj.jus.br/justicaemnumeros\\_2017.pdf](http://www.cnj.jus.br/justicaemnumeros_2017.pdf)>. Acesso em: 16 jul. 2017.

CORREIA, Theresa Rachel Couto. **Corte interamericana de direitos humanos:** repercussão jurídica das opiniões consultivas. Curitiba: Juruá, 2008.

CUNHA, Miguel Pina *et alii*. **Manual de comportamento organizacional e gestão.** 3. ed. [S.l.]: Ed. RH, 2004.

DALBOSCO, Cláudio Almir. **Incapacidade para o diálogo e agir pedagógico.** Passo Fundo, RS: [s.n.], 2006.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Direitos humanos e cidadania.** São Paulo: Moderna, 1998.

DEMARCHI, Juliana. **Mediação:** proposta de implementação no processo civil brasileiro. 2007. 212f. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

DEUBEL, Andre-Noel Roth **Políticas Públicas:** formulación, implementación y evaluación. Bogotá, Colômbia: Ediciones Aurora, 2006.

DIAS, Maria da Graça dos Santos.; CHAVES JÚNIOR, Airton. **Mediação:** uma terceira de caráter político pedagógico. São Paulo: Conceito Editorial, 2008.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **A Instrumentalidade do Processo.** 8. ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

DONATO, Verônica Chaves Carneiro. **O Poder Judiciário no Brasil:** estrutura, críticas e controle. 2006. 156f. Dissertação (Mestrado em Direito Constitucional) - Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2006.

FACHIN, Luiz Edson. **Teoria Crítica do Direito Civil.** Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

FARIA, Carlos Alberto de. **Conflito:** o bem necessário, 2006. Disponível em: <[http://merkatus.com.br/11\\_artigos/49.htm](http://merkatus.com.br/11_artigos/49.htm)>. Acesso em: 11 ago. 2016.

FERNANDEZ, Antoni. Las políticas públicas. In: BADIA, Miquel C. (Ed.) **Manual de Ciência Política.** 3. ed. Madrid: Tecnos, 2006.

FOLEY, Gláucia Falsarella. **Meios autocompositivos de resolução de conflitos**. Brasília: Universidade de Brasília, 2009.

FONKERT, Renata. **Mediação Familiar: recurso alternativo à terapia familiar na resolução de conflitos em família com adolescente**. In: SCHNITMAN, Stephen (Orgs.). **Novos paradigmas da mediação**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

FRANÇA, Ana Cristina L. **Comportamento Organizacional: Conceitos e Práticas**. São Paulo: Saraiva, 2006.

FREIRE, Paulo Reglus Neves. **Pedagogia do Oprimido**. 37. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2003.

\_\_\_\_\_. **Extensão ou comunicação?** 12. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2002.

GABBAY, Daniela Monteiro. **Mediação e Judiciário: Condições necessárias para a institucionalização dos meios autocompositivos de solução de conflitos**. 2011. 189f. Tese (Doutorado em Direito) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.

GARBELLINI, Luís Henrique. **Acesso à Justiça**. Jus Navigandi, 2011. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/19379/acesso-a-justica/1>>. Acesso: 5 mar. 2016.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

\_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOMES NETO, José Mario Wanderley; PORTO, Julia Pinto Ferreira. **Análise sociojurídica do acesso à justiça: as Implicações no pluralismo jurídico do acesso à ordem jurídica justa**. In: GOMES NETO, José Mario Wanderley (Org.). **As dimensões do acesso à justiça**. Salvador: Juspodvm, 2008.

GOULART, Marcelo Pedroso. **Elementos para uma teoria geral do ministério público**. Belo Horizonte: Arraes, 2013.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria geral do processo**. 12. ed. São Paulo: Malheiros, 1996.

\_\_\_\_\_. Os Fundamentos da Justiça conciliativa. **Revista de Arbitragem e Mediação**, v. 5, n. 2, p. 16-21.2007,

HERINGER, Mauro Brant. **Política judiciária nacional Resolução n. 125/2010 do CNJ e a sua efetividade como política Pública para redução da judicialização dos conflitos**. 2012. 215f. Dissertação (Mestrado Profissional em Poder Judiciário) - Faculdade de Direito, Faculdade Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/9791/Mauro%20Brant%20Heri%20nger.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 30 abr. 2016.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

INFORMAÇÃO VERBAL. **Palestra Realizada no dia 05/07/2016 no Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro**, proferida pelo Ministro do Superior Tribunal de Justiça, Luis Felipe Salomão. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br> em 07/07/2016>. Acesso em: 15 jun. 2016.

JUNIOR, Okliger Mantovaneli. **Políticas no Século XXI: a perspectiva da gestão multicêntrica**. Blumenau: Edifurb, 2006.

JUNQUEIRA, Kátia. Mediação e conciliação: reflexões para evitar a judicialização. **Revista JC**, v. 145, n. 25, 2012.

LAFER, Celso. **A Internacionalização dos Direitos Humanos: constituição, racismo e relações internacionais**. São Paulo: Manole, 2005.

LAVOR, Francisco Osani de. Formas alternativas de solução dos conflitos individuais e coletivos de trabalho. **Revista Symposiu**, Pernambuco, Ano 4, n. 1 jan./jun. 2000.

LEANDRO, Ariane Gontijo Lopes. **Caminhos e Obstáculos para o Acesso à Justiça: o caso do Programa Mediação de conflitos em Minas Gerais**. 2012 . 189f. Dissertação (Mestrado em História) - Programa de Pós-Graduação em História, Política e Bens Culturais, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2012.

LOUREIRO, Luiz Guilherme de Andrade Vieira. A mediação como forma alternativa de solução de conflitos. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 751, p.100, 1998.

MACHADO, Mario Mockmann. Comentário sobre a cultura jurídica e democracia. In: BOLÍVAR, Lamounier et al (Orgs.). **Direito, Cidadania e Participação**. São Paulo: T. A. Queiroz, 1981.

MAIA, Luciana Andrade. **Justiça Itinerante**. Disponível em: <<http://http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/6550/Justica-itinerante>>. Acesso em: 20 jul. 2016.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. **Curso de Processo Civil: Processo de Conhecimento**. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. v. 2.

MASSA-ARZABE, Patrícia Helena. Dimensão jurídica das políticas públicas. In: BUCCI, Maria Paula Dallari (Org.). **Políticas Públicas: reflexões sobre o conceito jurídico**. São Paulo: Saraiva, 2006.

MEGUER, Maria de Fatima Batista; COSTA, Andrea Abrahão. Arbitragem, conciliação e mediação: meios adequados de remoção de obstáculos à pacificação social? **Âmbito Jurídico**, v. 5, n. 2, 2014. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=12367](http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12367)>. Acesso em: 10 set. 2016.

MELLO; Kátia Sento Sé; BAPTISTA, Bárbara Gomes Lupetti. Mediação e conciliação no Judiciário: Dilemas e significados. Dilemas, **Revista de Estudos de Conflitos e Controle Social**, v. 4, n. 1, jan./fev./mar., 2011.

MENDES, Aluísio Gonçalves de Castro. **O Poder Judiciário no Brasil**. Disponível em: <http://www.ajuferjes.org.br/PDF/Poderjudiciariobrasil.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2016.

MENDONÇA, Ângela Hara Buonomo. **MESC: uma visão geral de conceitos e aplicações práticas**. Brasília: SEBRAE, 2003.

MIOTTO, Armida Bergamini. **Pena**: Enciclopédia Saraiva do Direito, São Paulo: Saraiva, 1977.

MONTESQUIEU, Charles Louis de Secondat. **Do espírito das leis**. São Paulo: Martin Claret, 2004.

MOORE, Christopher W. **O Processo de Mediação: Estratégias Práticas para a Resolução de Conflitos**. 2. ed. São Paulo: Armed, 1998.

MORAES, Alexandre de. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MORAIS, José Luis Bolzan de. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999.

MORAIS, Maria Lúcia Batista. Morosidade da Justiça: Excesso de Recursos. **Revista da Faculdade de Direito Ritter dos Reis**, Canoas, v. 5, n. 6, p. 254, 2003,

MOREIRA, Sandra Mara Vale. **A Mediação como Instrumento de Inclusão Social**. São Paulo: Ed. de Direito, 2003.

MORI, Amaury Haruo. **Princípios gerais aplicáveis aos processos de mediação e conciliação**. 2007. 189f. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídicas) - Faculdade de Direito, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2007.

MORRIS, Clarence. **Os Grandes filósofos do direito**. Tradução de Reinaldo Gusrani. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal: treinamento em grupo**. 14. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004.

MUJALLI, Walter Brasil. **A nova lei da arbitragem**. São Paulo: Ed. de Direito, 1997.

MUSZKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos em família e organizações**. 2. ed. São Paulo: Summus, 2008.

NALINI, José Renato. A democratização da administração dos tribunais. In: RENAULT, Sérgio Rabello Tamm; BOTTINI, Pierpaolo (Coord.). **Reforma do Judiciário**. São Paulo: Saraiva, 2005.

\_\_\_\_\_. **Novas perspectivas no acesso à justiça**. Disponível em: <<http://www.cjf.gov.br/revista/numero3/artigo08.htm>>. Acesso em 27 out. 2016.

NASCIMENTO, Vanessa do Carmo. Mediação comunitária como meio de efetivação da democracia participativa. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, v. 5, n. 2, p. 2-9, 2006.

NEQUETE, Lenine. **O Poder Judiciário no Brasil a partir da Independência - I - império**. Porto Alegre: Livraria Sulina, 1973.

NORTHFLEET, Ellen Gracie. Novas fórmulas para solução de conflitos. In: TEIXEIRA, Sávio de Figueiredo (Coord.). **O Judiciário e a Constituição**. São Paulo: Saraiva, 1994.

NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS. Disponível em: <<http://www.tjce.jus.br/nupemec/cursos/>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

\_\_\_\_\_. **CEJUCS do Estado do Ceará**. Disponível em: <<http://www.tjce.jus.br/nupemec/cejucs-do-estado-do-ceara/>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

OLIVEIRA, Marcella Beraldo de. **Justiças do Diálogo: uma análise da mediação extrajudicial**. 2010. 256f. Tese (Doutorado em Direito) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

PAULO, Vicente; ALEXANDRINO, Marcelo. **Direito constitucional descomplicado**. 8. ed. São Paulo: Método, 2012.

PASSOS, José Joaquim Calmon de. **Revisitando o direito, o poder, a justiça e o processo: reflexões de um jurista que trafega na contramão**. Salvador: Jus Podivm, 2012.

PERELMAN, Chaïm, **Ética e Direito**. Tradução de Maria Ermantina de Almeida Prado Galvão. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

PIOVESAN, Flávia. **Direitos Humanos e o Direito Constitucional Internacional**. São Paulo: Max Limonad, 1997.

POLETTI, Ronaldo. **Constituições Brasileiras**. Brasília: Senado Federal; Ministério da Ciência e Tecnologia, 2001.

PORTO, Pedro Rui da Fontoura. **Direitos fundamentais sociais: considerações acerca da legitimidade política e processual do ministério público e do sistema de justiça para sua tutela**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006.

RAMOS, André de Carvalho. **Direitos humanos em juízo**. São Paulo: Max Limonad, 2001.

REIS, Elisa P. Política e políticas públicas na transição democrática. **RBCS**, n. 9, v. 3, fev. 1989.

RÉMOND, René. **Introdução à história do nosso tempo**. Tradução de Frederico Pessoa de Barros; Octavio Mendes Cajado. São Paulo: Cultrix, 1976.

ROCHA, José de Albuquerque. **Estudos sobre o poder judiciário**. São Paulo: Malheiros, 1995.

RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson. **A prática da mediação e o acesso à justiça**. Belo Horizonte: Del Rey, 2006.

ROGERS, Carl Ransom. **Liberdade de aprender em nossa década**. 2. ed. Tradução de José Octavio de Aguiar Abreu. Porto Alegre: Artes Médicas, 1986.

ROSS, Alf. **Direito e Justiça**. Tradução de Edson Bini. Bauru, São Paulo: EDIPRO, 2000.

RUAS, Maria das Graças. **Análise de políticas públicas: conceitos básicos**. Disponível em <<http://projetos.dieese.org.br/SURPROF/Analisepoliticaspublicas>>. Acesso em: 07 jul.2016.

SADEK, Maria Tereza. **O Sistema de Justiça**. Rio de Janeiro: 2010. Disponível em: <<http://static.scielo.org/scielobooks/59fv5/pdf/sadek-9788579820397.pdf>>. Acesso em: 07.jul.2016.

SADEK, Maria Tereza; ARANTES, Rogério. A crise do judiciário e a visão dos juízes. **Dossiê Judiciário**, São Paulo, v. 5, n. 21, p. 34-46, 1994.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediare: um guia prático para mediadores**. 3. ed. Rio de Janeiro: GZ. 2010.

\_\_\_\_\_. **Justiça e Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

\_\_\_\_\_. **A Mediação Comunitária: instrumento de democratização da justiça**. Disponível em: <<http://www.ces.uc.pt/.../files/miguel%20reale%201.pdf>>. Acesso em: 12 maio 2016.

SALES, Lília Maia de Moraes; ANDRADE, Mariana Dionísio de. A mediação de conflitos como efetivo contributo ao Poder Judiciário brasileiro. **Revista de Informação Legislativa**, v. 48, n. 192, p. 43-54, out./dez. 2011.

SALES, Lília Maia de Moraes.; LIMA, Martônio Mont'Alverne Barreto.; ALENCAR, Emanuela Cardoso Onofre de. **A Mediação como meio Democrático de Acesso à Justiça, Inclusão e Pacificação Social: a experiência do projeto casa de mediação comunitária da parangaba**. Disponível em: <<http://www.ces.uc.pt/.../files/miguel%20reale%201.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2016.

SALLES, Carlos Alberto de. Entre a Razão e a Utopia: A Formação Histórica do Ministério Público. In: VIGLIAR, José Marcelo Menezes; MACEDO JÚNIOR, Ronaldo Porto (Org.). **Ministério Público II: democracia**. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTIAGO, Marcus Firmino. **Uma abordagem diferenciada acerca da tutela jurisdicional**. São Paulo: ABDPC, 2009. Disponível em: <<http://www.abdpc.org.br/abdpc/artigos/Marcus%20Firmino%20Santiago-formatado.pdf>>. Acesso em 10 jul. 2016.

SANTOS, Boaventura de **Souza. Introdução à Sociologia da Administração da Justiça**. In: **Direito e Justiça: a Função Social do Judiciário**. São Paulo: Ática, 1989.

\_\_\_\_\_. O Acesso à justiça. In. AMB (Org.). **Justiça: promessa e realidade: o acesso à justiça em países iberoamericanos**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1996.

\_\_\_\_\_. **Para uma revolução democrática da justiça**. São Paulo: Cortez, 2008.

\_\_\_\_\_. **Sociología jurídica crítica: para un nuevo sentido común en el derecho**. Madrid: Trota, 2009.

SCHMIDT, João Pedro. Para entender as políticas públicas: aspectos conceituais e metodológicos. In: LEAL, Rogério Gesta; REIS, Jorge Renato do (Org.). **Direitos sociais e políticos públicos: desafios contemporâneos**. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2008.

SEABRA, Giovanni de Farias. **Pesquisa científica: o método em questão**. Brasília: UnB, 2001.

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

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo**. 28. ed. São Paulo: Malheiros 2007.

SLAIKEU, Karl Austin. **No final das contas: um manual prático para a mediação de conflitos**. Tradução do Grupo de Pesquisas e Trabalho em arbitragem, Mediação e Negociação na Faculdade de Direito. Brasília: Brasília Jurídica, 2004.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Tempo, Direito e Constituição: Reflexos na Prestação Jurisdicional do Estado**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

SUARES, Marines. **Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas**. Buenos Aires: Paidós, 2008.

SZKLAROWSKY, Leon Frejda. **Arbitragem: uma nova visão da arbitragem**. Disponível em <[http://jusvi.com/doutrinas\\_e\\_pecas/ver/773](http://jusvi.com/doutrinas_e_pecas/ver/773)>. Acesso em 08. jun. 2016.

TAVARES, Fernando Horta. **Mediação e Conciliação**. Belo Horizonte: Mandamentos, 2002.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Celeridade e efetividade da prestação jurisdicional: Insuficiência da reforma das leis processuais**. Belo Horizonte: [s.n.], 2004.

TRINDADE, Antônio Augusto Cançado. **Tratado de direito internacional dos direitos humanos**. 2 ed. Porto Alegre: Fabris, 2003.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987.

UNES, Wolney; Pondé, Roberta. **Memória do Ministério Público em Goiás.** Goiânia: Instituto Centro Brasileiro de Cultura, 2008. Disponível em: <[http://www.mpggo.mp.br/portalweb/hp/26/docs/projeto\\_memoria\\_mpggo.pdf](http://www.mpggo.mp.br/portalweb/hp/26/docs/projeto_memoria_mpggo.pdf)>. Acesso em: 07 jul.2016.

VARGAS, Lúcia Dias, **Julgados de Paz e Mediação: uma Nova Face da Justiça.** Coimbra: Almedina, 2006.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração.** 11. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

VEZZULA, Juan Carlos. **Mediação: Teoria e Prática e Guia para Utilizadores e Profissionais.** Edição Conjunta. Lisboa: Agora Publicações Ltda, 2001.

\_\_\_\_\_. A Mediação, o Mediador, a Justiça e Outros Conceitos. *In:* OLIVIEIRA, Ângela (Coord.). **Mediação: métodos de resolução de controvérsias.** São Paulo: LTr; Centro Latino de mediação e Arbitragem, 2008.

VIEIRA, Rosa Maria. **O juiz de paz: do império a nossos dias.** 2. ed. Brasília: UnB, 2002.

VIEIRA, Waldo. **Pseudo-harmonia,** 2009. Disponível em: <[http://www.tertuliaconscienciologia.org/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=363&&Itemid=13](http://www.tertuliaconscienciologia.org/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=363&&Itemid=13)>. Acesso em: 26 ago. 2017.

WARAT. Luis Alberto. **O ofício do mediador.** Florianópolis: Habitus, 2001.

WATANABE, Kazuo. **Filosofia e características básicas do juizado especial de pequenas causas.** São Paulo: RT. 1985.

\_\_\_\_\_. Cultura da Sentença e da Pacificação. *In:* MORAES, Maurício Zanoide; YARSHELL, Flávio Luiz (Coords.). **Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover.** São Paulo: DPJ, 2005.

\_\_\_\_\_. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. **Revista de Processo,** São Paulo, Ano 136, v. 195, p. 381-390, maio 2011.

\_\_\_\_\_. Modalidade de Mediação. *In:* DELGADO, José, et al. **Mediação: um projeto inovador.** Brasília: CJF, 2003.

ZAFFARONI, Eugenio Raul. **Poder judiciário: crise, acertos e desacertos.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995.

ZAWADZKI, Daniela de Ávila. **A mediação como uma das alternativas à crise do poder judiciário.** 2001. 156f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

**ANEXOS**

## ANEXO A – RESOLUÇÃO Nº 125/2010

Texto compilado a partir da redação dada pela Emenda nº 01/2013 e pela Emenda nº 02/2016.

**RESOLUÇÃO Nº 125, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010.**

Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, no uso de suas atribuições constitucionais e regimentais,

**CONSIDERANDO** que compete ao Conselho Nacional de Justiça o controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, bem como zelar pela observância do art. 37 da Constituição da República;

**CONSIDERANDO** que a eficiência operacional, o acesso ao sistema de Justiça e a responsabilidade social são objetivos estratégicos do Poder Judiciário, nos termos da Resolução/CNJ nº 70, de 18 de março de 2009;

**CONSIDERANDO** que o direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa;

**CONSIDERANDO** que, por isso, cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação;

**CONSIDERANDO** a necessidade de se consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios;

**CONSIDERANDO** que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças;

**CONSIDERANDO** ser imprescindível estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas já adotadas pelos tribunais;

**CONSIDERANDO** a relevância e a necessidade de organizar e uniformizar os serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos, para lhes evitar disparidades de orientação e práticas, bem como para

assegurar a boa execução da política pública, respeitadas as especificidades de cada segmento da Justiça;

**CONSIDERANDO** que a organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos deve servir de princípio e base para a criação de Juízos de resolução alternativa de conflitos, verdadeiros órgãos judiciais especializados na matéria;

**CONSIDERANDO** o deliberado pelo Plenário do Conselho Nacional de Justiça na sua 117ª Sessão Ordinária, realizada em de 23 de 2010, nos autos do procedimento do Ato 0006059-82.2010.2.00.0000;

**RESOLVE:**

### **Capítulo I**

#### **Da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses**

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, nos termos do art. 334 do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 27 da Lei de Mediação, antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 2º Na implementação da Política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados: (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

- I – centralização das estruturas judiciárias;
- II – adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores;
- III – acompanhamento estatístico específico.

Art. 3º O CNJ auxiliará os tribunais na organização dos serviços mencionados no art. 1º, podendo ser firmadas parcerias com entidades públicas e privadas, em especial quanto à capacitação de mediadores e conciliadores, seu credenciamento, nos termos do art. 167, § 3º, do Novo Código de Processo Civil, e à realização de mediações e conciliações, na forma do art. 334, dessa lei. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

### **Capítulo II**

#### **Das Atribuições do Conselho Nacional de Justiça**

Art. 4º Compete ao Conselho Nacional de Justiça 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.

Art. 5º O programa 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.

Art. 6º Para desenvolvimento dessa rede, caberá ao CNJ: (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

I – estabelecer diretrizes para implementação da política pública de tratamento adequado de conflitos a serem observadas pelos Tribunais;

II – desenvolver parâmetro curricular e ações voltadas à capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos para servidores, mediadores, conciliadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias, nos termos do art. 167, § 1º, do Novo Código de Processo Civil; (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

III – providenciar que as atividades relacionadas à conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos sejam consideradas nas promoções e remoções de magistrados pelo critério do merecimento;

IV – regulamentar, em código de ética, a atuação dos conciliadores, mediadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias;

V – buscar a cooperação dos órgãos públicos competentes e das instituições públicas e privadas da área de ensino, para a criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da solução pacífica dos conflitos, bem como que, nas Escolas de Magistratura, haja módulo voltado aos métodos consensuais de solução de conflitos, no curso de iniciação funcional e no curso de aperfeiçoamento;

VI – estabelecer interlocução com a Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministério Público, estimulando sua participação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania e valorizando a atuação na prevenção dos litígios;

VII – realizar gestão junto às empresas, públicas e privadas, bem como junto às agências reguladoras de serviços públicos, a fim de implementar práticas autocompositivas e desenvolver acompanhamento estatístico, com a instituição de banco de dados para visualização de resultados, conferindo selo de qualidade;

VIII – atuar junto aos entes públicos de modo a estimular a conciliação, em especial nas demandas que envolvam matérias sedimentadas pela jurisprudência; (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

IX – criar Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores visando interligar os cadastros dos Tribunais de Justiça e dos Tribunais Regionais Federais, nos termos do art. 167 do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 12, § 1º, da Lei de Mediação; (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

X – criar Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual de conflitos e, havendo adesão formal de cada Tribunal de Justiça ou Tribunal Regional Federal, para atuação em demandas em curso, nos termos do art. 334, § 7º, do Novo Código de Processo Civil e do art. 46 da Lei de Mediação; (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

XI – criar parâmetros de remuneração de mediadores, nos termos do art. 169 do Novo Código de Processo Civil; (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

XII – monitorar, inclusive por meio do Departamento de Pesquisas Judiciárias, a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, o seu adequado funcionamento, a avaliação da capacitação e treinamento dos mediadores/conciliadores, orientando e dando apoio às localidades que estiverem enfrentando dificuldades na efetivação da política judiciária nacional instituída por esta Resolução. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

### **Capítulo III Das Atribuições dos Tribunais**

#### **Seção I Dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos**

Art. 7º Os tribunais deverão criar, no prazo de 30 dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Núcleos), coordenados por magistrados e compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área, com as seguintes atribuições, entre outras: (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

I – desenvolver a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, estabelecida nesta Resolução;

II – planejar, implementar, manter e aperfeiçoar as ações voltadas ao cumprimento da política e suas metas;

III – atuar na interlocução com outros Tribunais e com os órgãos integrantes da rede mencionada nos arts. 5º e 6º;

IV – instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania que concentrarão a realização das sessões de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, dos órgãos por eles abrangidos;

V – incentivar ou promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos;

VI – propor ao Tribunal a realização de convênios e parcerias com entes públicos e privados para atender aos fins desta Resolução;

VII – criar e manter cadastro de mediadores e conciliadores, de forma a regulamentar o processo de inscrição e de desligamento; (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

VIII – regulamentar, se for o caso, a remuneração de conciliadores e mediadores, nos termos do art. 169 do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 13 da Lei de Mediação. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 1º A criação dos Núcleos e sua composição deverão ser informadas ao Conselho Nacional de Justiça.

§ 2º Os Núcleos poderão estimular programas de mediação comunitária, desde que esses centros comunitários não se confundam com os Centros de conciliação e mediação judicial, previstos no Capítulo III, Seção II.

§ 3º Na hipótese de conciliadores, mediadores e Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação credenciadas perante o Poder Judiciário, os tribunais deverão criar e manter cadastro ou aderir ao Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores, de forma a regulamentar o processo de inscrição e de desligamento desses facilitadores. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 4º Os tribunais poderão, nos termos do art. 167, § 6º, do Novo Código de Processo Civil, excepcionalmente e desde que inexistente quadro suficiente de conciliadores e mediadores judiciais atuando como auxiliares da justiça, optar por formar quadro de conciliadores e mediadores admitidos mediante concurso público de provas e títulos. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 5º Nos termos do art. 169, § 1º, do Novo Código de Processo Civil, a Mediação e a Conciliação poderão ser realizadas como trabalho voluntário. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 6º Aos mediadores e conciliadores, inclusive membros das Câmaras Privadas de Conciliação, aplicam-se as regras de impedimento e suspeição, nos termos do disposto no art. 134, IV, do Código de Processo Civil de 1973; no art. 148, II, do Código de Processo Civil de 2015 e na Resolução CNJ 200/2015. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 7º Nos termos do art. 172 do Código de Processo Civil de 2015, o conciliador e o mediador ficam impedidos, pelo prazo de 1 (um) ano, contado do término da última audiência em que atuaram, de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

## **Seção II**

### **Dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania**

Art. 8º Os tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejuscs), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 1º As sessões de conciliação e mediação pré-processuais deverão ser realizadas nos Centros, podendo, as sessões de conciliação e mediação judiciais, excepcionalmente, serem realizadas nos próprios Juízos, Juizados ou Varas designadas, desde que o sejam por conciliadores e mediadores cadastrados pelo tribunal (inciso VII do art. 7º) e supervisionados pelo Juiz Coordenador do Centro (art. 9º). (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 2º Nos tribunais de Justiça, os Centros deverão ser instalados nos locais onde existam 2 (dois) Juízos, Juizados ou Varas com competência para realizar audiência, nos termos do art. 334 do Novo Código de Processo Civil. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 3º Os tribunais poderão, enquanto não instalados os Centros nas Comarcas, Regiões, Subseções Judiciárias e nos Juízos do interior dos estados, implantar o procedimento de Conciliação e Mediação itinerante, utilizando-se de Conciliadores e Mediadores cadastrados. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 4º Nos Tribunais Regionais Federais e Tribunais de Justiça, é facultativa a implantação de Centros onde exista um Juízo, Juizado, Vara ou Subseção desde que atendidos por centro regional ou itinerante, nos termos do parágrafo anterior. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 5º Nas Comarcas das Capitais dos Estados bem como nas Comarcas do interior, Subseções e Regiões Judiciárias, o prazo para a instalação dos Centros será concomitante à entrada em vigor do Novo Código de Processo Civil. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 6º Os tribunais poderão, excepcionalmente, estender os serviços do Centro a unidades ou órgãos situados em outros prédios, desde que próximos daqueles referidos no § 2º, podendo, ainda, instalar Centros Regionais, enquanto não instalados Centros nos termos referidos no § 2º, observada a organização judiciária local. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 7º O coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania poderá solicitar feitos de outras unidades judiciais com o intuito de organizar pautas concentradas ou mutirões, podendo, para tanto, fixar prazo.

§ 8º Para efeito de estatística de produtividade, as sentenças homologatórias prolatadas em processos encaminhados de ofício ou por solicitação ao Centro Judiciário de Conflitos e Cidadania reverterão ao juízo de origem, e as sentenças decorrentes da atuação pré-processual ao coordenador do Centro. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 9º Para efeito de estatística referida no art. 167, § 4º, do Novo Código de Processo Civil, os tribunais disponibilizarão às partes a opção de avaliar Câmaras, conciliadores e mediadores, segundo parâmetros estabelecidos pelo Comitê Gestor da Conciliação. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 10º O Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores conterá informações referentes à avaliação prevista no parágrafo anterior para facilitar a escolha de mediadores, nos termos do art. 168, caput, do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 25 da Lei de Mediação. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 9º Os Centros contarão com 1 (um) juiz coordenador e, se necessário, com 1 (um) adjunto, aos quais caberão a sua administração e a homologação de acordos, bem como a supervisão do serviço de conciliadores e mediadores. Salvo disposição diversa em regramento local, os magistrados da Justiça Estadual e da Justiça Federal serão designados pelo Presidente de cada tribunal dentre aqueles que realizaram treinamento segundo o modelo estabelecido pelo CNJ, conforme Anexo I desta Resolução. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 1º Caso o Centro atenda a grande número de Juízos, Juizados, Varas ou Região, o respectivo juiz coordenador poderá ficar designado exclusivamente para sua administração. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 2º Os Tribunais de Justiça e os Tribunais Regionais Federais deverão assegurar que nos Centros atue ao menos 1 (um) servidor com dedicação exclusiva,

capacitado em métodos consensuais de solução de conflitos, para a triagem e encaminhamento adequado de casos. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 3º O treinamento dos servidores referidos no parágrafo anterior deverá observar as diretrizes estabelecidas pelo CNJ conforme Anexo I desta Resolução.

Art. 10. Cada unidade dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania deverá obrigatoriamente abranger setor de solução de conflitos pré-processual, de solução de conflitos processual e de cidadania. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 11. Nos Centros poderão atuar membros do Ministério Público, defensores públicos, procuradores e/ou advogados.

### **Seção III Dos Conciliadores e Mediadores**

Art. 12. Nos Centros, bem como todos os demais órgãos judiciários nos quais se realizem sessões de conciliação e mediação, somente serão admitidos mediadores e conciliadores capacitados na forma deste ato (Anexo I), cabendo aos Tribunais, antes de sua instalação, realizar o curso de capacitação, podendo fazê-lo por meio de parcerias. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

§ 1º Os tribunais que já realizaram a capacitação referida no *caput* poderão dispensar os atuais mediadores e conciliadores da exigência do certificado de conclusão do curso de capacitação, mas deverão disponibilizar cursos de treinamento e aperfeiçoamento, na forma do Anexo I, como condição prévia de atuação nos Centros. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 2º Todos os conciliadores, mediadores e outros especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos deverão submeter-se a aperfeiçoamento permanente e a avaliação do usuário. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 3º Os cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores deverão observar as diretrizes curriculares estabelecidas pelo CNJ (Anexo I) e deverão ser compostos necessariamente de estágio supervisionado. Somente deverão ser certificados mediadores e conciliadores que tiverem concluído o respectivo estágio supervisionado. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 4º Os mediadores, conciliadores e demais facilitadores de diálogo entre as partes ficarão sujeitos ao código de ética estabelecido nesta Resolução (Anexo III). (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 5º Ressalvada a hipótese do art. 167, § 6º, do Novo Código de Processo Civil, o conciliador e o mediador receberão, pelo seu trabalho, remuneração prevista em tabela fixada pelo tribunal, conforme parâmetros estabelecidos pela Comissão Permanente de Acesso à Justiça e Cidadania *ad referendum* do plenário. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

### **Seção III-A**

### **Dos Fóruns de Coordenadores de Núcleos** (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 12-A. Os Presidentes de Tribunais de Justiça e de Tribunais Regionais Federais deverão indicar um magistrado para coordenar o respectivo Núcleo e representar o tribunal no respectivo Fórum de Coordenadores de Núcleos. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 1º Os Fóruns de Coordenadores de Núcleos deverão se reunir de acordo com o segmento da justiça. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 2º Os enunciados dos Fóruns da Justiça Estadual e da Justiça Federal terão aplicabilidade restrita ao respectivo segmento da justiça e, uma vez aprovados pela Comissão Permanente de Acesso à Justiça e Cidadania *ad referendum* do Plenário, integrarão, para fins de vinculatividade, esta Resolução. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 3º O Fórum da Justiça Federal será organizado pelo Conselho da Justiça Federal, podendo contemplar em seus objetivos outras matérias. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 12-B. Os Fóruns de Coordenadores de Núcleos poderão estabelecer diretrizes específicas aos seus segmentos, entre outras: (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

I – o âmbito de atuação de conciliadores face ao Novo Código de Processo Civil; (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

II – a estrutura necessária dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania para cada segmento da justiça; (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

III – o estabelecimento de conteúdos programáticos para cursos de conciliação e mediação próprios para a atuação em áreas específicas, como previdenciária, desapropriação, sistema financeiro de habitação entre outras, respeitadas as diretrizes curriculares estabelecidas no Anexo I. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

### **Seção III-B** **Das Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação** (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 12-C. As Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação ou órgãos semelhantes, bem como seus mediadores e conciliadores, para que possam realizar sessões de mediação ou conciliação incidentes a processo judicial, devem ser cadastradas no tribunal respectivo (art.167 do Novo Código de Processo Civil) ou no Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores, ficando sujeitas aos termos desta Resolução. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Parágrafo único. O cadastramento é facultativo para realização de sessões de mediação ou conciliação pré-processuais. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 12-D. Os tribunais determinarão o percentual de audiências não remuneradas que deverão ser suportadas pelas Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação, com o fim de atender aos processos em que foi deferida a gratuidade da

justiça, como contrapartida de seu credenciamento (art.169, § 2º, do Novo Código de Processo Civil), respeitados os parâmetros definidos pela Comissão Permanente de Acesso à Justiça e Cidadania *ad referendum* do plenário. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 12-E. As Câmaras Privadas de Mediação e Conciliação e os demais órgãos cadastrados ficam sujeitos à avaliação prevista no art. 8º, § 9º, desta Resolução. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Parágrafo único. A avaliação deverá refletir a média aritmética de todos os mediadores e conciliadores avaliados, inclusive daqueles que atuaram voluntariamente, nos termos do art. 169, § 2º, do Novo Código de Processo Civil. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 12-F. Fica vedado o uso de brasão e demais signos da República Federativa do Brasil pelos órgãos referidos nesta Seção, bem como a denominação de “tribunal” ou expressão semelhante para a entidade e a de “Juiz” ou equivalente para seus membros. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

#### **Seção IV Dos Dados Estatísticos**

Art. 13. Os tribunais deverão criar e manter banco de dados sobre as atividades de cada Centro, nos termos de Resolução própria do CNJ. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 14. Caberá ao CNJ compilar informações sobre os serviços públicos de solução consensual das controvérsias existentes no país e sobre o desempenho de cada um deles, por meio do Departamento de Pesquisas Judiciárias (DPJ), mantendo permanentemente atualizado o banco de dados. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

#### **Capítulo IV Do Portal da Conciliação**

Art. 15. Fica criado o Portal da Conciliação, a ser disponibilizado no sítio do CNJ na rede mundial de computadores, com as seguintes funcionalidades, entre outras: (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

I – publicação das diretrizes da capacitação de conciliadores e mediadores e de seu código de ética;

II – relatório gerencial do programa, por tribunal, detalhado por unidade judicial e por Centro, com base nas informações referidas no art. 13. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

III – compartilhamento de boas práticas, projetos, ações, artigos, pesquisas e outros estudos;

- civil
- IV – fórum permanente de discussão, facultada a participação da sociedade
  - ;
  - V – divulgação de notícias relacionadas ao tema;
  - VI – relatórios de atividades da "Semana da Conciliação".

Parágrafo único. A implementação do Portal será gradativa, observadas as possibilidades técnicas, sob a responsabilidade do CNJ.

### **Disposições Finais**

Art. 16. O disposto na presente Resolução não prejudica a continuidade de programas similares já em funcionamento, cabendo aos Tribunais, se necessário, adaptá-los aos termos deste ato. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

Parágrafo único. Em relação aos Núcleos e Centros, os Tribunais poderão utilizar siglas e denominações distintas das referidas nesta Resolução, desde que mantidas as suas atribuições previstas no Capítulo III.

Art. 17. Compete à Presidência do Conselho Nacional de Justiça, com o apoio da Comissão de Acesso ao Sistema de Justiça e Responsabilidade Social, coordenar as atividades da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, cabendo-lhe instituir, regulamentar e presidir o Comitê Gestor da Conciliação, que será responsável pela implementação e acompanhamento das medidas previstas neste ato.

Art. 18. Os Anexos integram esta Resolução e possuem caráter vinculante. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

Art. 18-A. O Sistema de Mediação Digital ou a distância e o Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores deverão estar disponíveis ao público no início de vigência da Lei de Mediação. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 18-B. O CNJ editará resolução específica dispondendo sobre a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses da Justiça do Trabalho. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 18-C. Os tribunais encaminharão ao CNJ, no prazo de 30 dias, plano de implantação desta Resolução, inclusive quanto à implantação de centros. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, ressalvados os dispositivos regulamentados pelo Novo Código de Processo Civil, que seguem sua vigência. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Este texto não substitui a publicação oficial.

## ANEXO I

### DIRETRIZES CURRICULARES

(Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

(Aprovadas pelo Grupo de Trabalho estabelecido nos termos do art. 167, § 1º, do Novo Código de Processo Civil por intermédio da Portaria CNJ 64/2015)

O curso de capacitação básica dos terceiros facilitadores (conciliadores e mediadores) tem por objetivo transmitir informações teóricas gerais sobre a conciliação e a mediação, bem como vivência prática para aquisição do mínimo de conhecimento que torne o corpo discente apto ao exercício da conciliação e da mediação judicial. Esse curso, dividido em 2 (duas) etapas (teórica e prática), tem como parte essencial os exercícios simulados e o estágio supervisionado de 60 (sessenta) e 100 (cem) horas.

#### I - Desenvolvimento do curso

O curso é dividido em duas etapas: 1) Módulo Teórico e 2) Módulo Prático (Estágio Supervisionado).

##### 1. Módulo Teórico

No módulo teórico, serão desenvolvidos determinados temas (a seguir elencados) pelos professores e indicada a leitura obrigatória de obras de natureza introdutória (livros-texto) ligados às principais linhas técnico-metodológicas para a conciliação e mediação, com a realização de simulações pelos alunos.

##### 1.1 Conteúdo Programático

No módulo teórico deverão ser desenvolvidos os seguintes temas:

- a) Panorama histórico dos métodos consensuais de solução de conflitos. Legislação brasileira. Projetos de lei. Lei dos Juizados Especiais. Resolução CNJ 125/2010. Novo Código de Processo Civil, Lei de Mediação.
- b) A Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos  
Objetivos: acesso à justiça, mudança de mentalidade, qualidade do serviço de conciliadores e mediadores. Estruturação - CNJ, Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e Cejusc. A audiência de conciliação e mediação do novo Código de Processo Civil. Capacitação e remuneração de conciliadores e mediadores.
- c) Cultura da Paz e Métodos de Solução de Conflitos  
Panorama nacional e internacional. Autocomposição e Heterocomposição. Prisma (ou espectro) de processos de resolução

de disputas: negociação, conciliação, mediação, arbitragem, processo judicial, processos híbridos.

- d) Teoria da Comunicação/Teoria dos Jogos  
Axiomas da comunicação. Comunicação verbal e não verbal. Escuta ativa. Comunicação nas pautas de interação e no estudo do inter-relacionamento humano: aspectos sociológicos e aspectos psicológicos. Premissas conceituais da autocomposição.
- e) Moderna Teoria do Conflito  
Conceito e estrutura. Aspectos objetivos e subjetivos.
- f) Negociação  
Conceito: Integração e distribuição do valor das negociações. Técnicas básicas de negociação (a barganha de posições; a separação de pessoas de problemas; concentração em interesses; desenvolvimento de opções de ganho mútuo; critérios objetivos; melhor alternativa para acordos negociados).  
Técnicas intermediárias de negociação (estratégias de estabelecimento de *rapport*; transformação de adversários em parceiros; comunicação efetiva).
- g) Conciliação  
Conceito e filosofia. Conciliação judicial e extrajudicial. Técnicas (recontextualização, identificação das propostas implícitas, afago, escuta ativa, espelhamento, produção de opção, acondicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade). Finalização da conciliação. Formalização do acordo. Dados essenciais do termo de conciliação (qualificação das partes, número de identificação, natureza do conflito...). Redação do acordo: requisitos mínimos e exequibilidade. Encaminhamentos e estatística.  
Etapas (planejamento da sessão, apresentação ou abertura, esclarecimentos ou investigação das propostas das partes, criação de opções, escolha da opção, lavratura do acordo).
- h) Mediação  
Definição e conceitualização. Conceito e filosofia. Mediação judicial e extrajudicial, prévia e incidental; Etapas – Pré-mediação e Mediação propriamente dita (acolhida, declaração inicial das partes, planejamento, esclarecimentos dos interesses ocultos e negociação do acordo). Técnicas ou ferramentas (co-mediação, recontextualização, identificação das propostas implícitas, formas de perguntas, escuta ativa, produção de opção, acondicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade ou reflexão).
- i) Áreas de utilização da conciliação/mediação  
Empresarial, familiar, civil (consumeirista, trabalhista, previdenciária, etc.), penal e justiça restaurativa; o envolvimento com outras áreas do conhecimento.

- j) **Interdisciplinaridade da mediação**  
Conceitos das diferentes áreas do conhecimento que sustentam a prática: sociologia, psicologia, antropologia e direito.
- k) **O papel do conciliador/mediador e sua relação com os envolvidos (ou agentes) na conciliação e na mediação**  
Os operadores do direito (o magistrado, o promotor, o advogado, o defensor público, etc) e a conciliação/mediação. Técnicas para estimular advogados a atuarem de forma eficiente na conciliação/mediação. Contornando as dificuldades: situações de desequilíbrio, descontrole emocional, embriaguez, desrespeito.
- l) **Ética de conciliadores e mediadores**  
O terceiro facilitador: funções, postura, atribuições, limites de atuação. Código de Ética – Resolução CNJ 125/2010 (anexo).

## **1.2 Material didático do Módulo Teórico**

O material utilizado será composto por apostilas, obras de natureza introdutória (manuais, livros-textos, etc) e obras ligadas às abordagens de mediação adotadas.

## **1.3 Carga Horária do Módulo Teórico**

A carga horária deve ser de, no mínimo, 40 (quarenta) horas/aula e, necessariamente, complementada pelo Módulo Prático (estágio supervisionado) de 60 (sessenta) a 100 (cem) horas.

## **1.4 Frequência e Certificação**

A frequência mínima exigida para a aprovação no Módulo Teórico é de 100% (cem por cento) e, para a avaliação do aproveitamento, o aluno entregará relatório ao final do módulo.

Assim, cumpridos os 2 (dois) requisitos - frequência mínima e apresentação de relatório - será emitida declaração de conclusão do Módulo Teórico, que habilitará o aluno a iniciar o Módulo Prático (estágio supervisionado).

## **2. Módulo Prático – Estágio Supervisionado**

Nesse módulo, o aluno aplicará o aprendizado teórico em casos reais, acompanhado por 1 (um) membro da equipe docente (supervisor), desempenhando, necessariamente, 3 (três) funções: a) observador, b) co-conciliador ou co-mediador, e c) conciliador ou mediador.

Ao final de cada sessão, apresentará relatório do trabalho realizado, nele lançando suas impressões e comentários relativos à utilização das técnicas aprendidas e aplicadas, de modo que esse relatório não deve limitar-se a descrever o caso atendido, como em um estágio de Faculdade de Direito, mas haverá de observar as técnicas utilizadas e a facilidade ou dificuldade de lidar com o caso real. Permite-se, a critério do

Nupemec, estágio autossupervisionado quando não houver equipe docente suficiente para acompanhar todas as etapas do Módulo Prático.

Essa etapa é imprescindível para a obtenção do certificado de conclusão do curso, que habilita o mediador ou conciliador a atuar perante o Poder Judiciário.

## **2.1 Carga Horária**

O mínimo exigido para esse módulo é de 60 (sessenta) horas de atendimento de casos reais, podendo a periodicidade ser definida pelos coordenadores dos cursos.

## **2.2 Certificação**

Após a entrega dos relatórios referentes a todas as sessões das quais o aluno participou e, cumprido o número mínimo de horas estabelecido no item 2.1 acima, será emitido certificado de conclusão do curso básico de capacitação, que é o necessário para o cadastramento como mediador junto ao tribunal no qual pretende atuar.

## **2.3 Flexibilidade dos treinamentos**

Os treinamentos de quaisquer práticas consensuais serão conduzidos de modo a respeitar as linhas distintas de atuação em mediação e conciliação (e.g. transformativa, narrativa, facilitadora, entre outras). Dessa forma, o conteúdo programático apresentado acima poderá ser livremente flexibilizado para atender às especificidades da mediação adotada pelo instrutor, inclusive quanto à ordem dos temas. Quaisquer materiais pedagógicos disponibilizados pelo CNJ (vídeos, exercícios simulados, manuais) são meramente exemplificativos.

De acordo com as especificidades locais ou regionais, poderá ser dada ênfase a uma ou mais áreas de utilização de conciliação/mediação.

## **II – Facultativo**

### **1. Instrutores**

Os conciliadores/mediadores capacitados nos termos dos parâmetros acima indicados poderão se inscrever no curso de capacitação de instrutores, desde que preencham, cumulativamente, os seguintes requisitos:

- Experiência de atendimento em conciliação ou mediação por 2 (dois) anos.
- Idade mínima de 21 anos e comprovação de conclusão de curso superior.

## **ANEXO II**

### **SETORES DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA**

(Revogado pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

## **ANEXO III**

### **CÓDIGO DE ÉTICA DE CONCILIADORES E MEDIADORES JUDICIAIS**

(Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

O Conselho Nacional de Justiça, a fim de assegurar o desenvolvimento da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos e a qualidade dos serviços de conciliação e mediação enquanto instrumentos efetivos de pacificação social e de prevenção de litígios, institui o Código de Ética, norteado por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como profissionais, e representam imperativos de sua conduta.

#### **Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais**

Art. 1º São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

I – Confidencialidade - dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;

II – Decisão informada - dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido;

III – Competência - dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

IV – Imparcialidade - dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;

V – Independência e autonomia - dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável;

VI – Respeito à ordem pública e às leis vigentes - dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes;

VII – Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição;

VIII – Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como seres humanos merecedores de atenção e respeito.

### **Das regras que regem o procedimento de conciliação/mediação**

Art. 2º As regras que regem o procedimento da conciliação/mediação são normas de conduta a serem observadas pelos conciliadores/mediadores para o bom desenvolvimento daquele, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas à sua pacificação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, sendo elas:

I – Informação - dever de esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos referidos no Capítulo I, as regras de conduta e as etapas do processo;

II – Autonomia da vontade - dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e de interrompê-lo a qualquer momento;

III – Ausência de obrigação de resultado - dever de não forçar um acordo e de não tomar decisões pelos envolvidos, podendo, quando muito, no caso da conciliação, criar opções, que podem ou não ser acolhidas por eles;

IV – Desvinculação da profissão de origem - dever de esclarecer aos envolvidos que atuam desvinculados de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de todos;

V – Compreensão quanto à conciliação e à mediação - Dever de assegurar que os envolvidos, ao chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser exequíveis, gerando o comprometimento com seu cumprimento.

### **Das responsabilidades e sanções do conciliador/mediador**

Art. 3º Apenas poderão exercer suas funções perante o Poder Judiciário conciliadores e mediadores devidamente capacitados e cadastrados pelos Tribunais, aos quais competirá regulamentar o processo de inclusão e exclusão no cadastro.

Art. 4º O conciliador/mediador deve exercer sua função com lisura, respeitar os princípios e regras deste Código, assinar, para tanto, no início do exercício,

termo de compromisso e submeter-se às orientações do Juiz Coordenador da unidade a que esteja vinculado.

Parágrafo único. O mediador/conciliador deve, preferencialmente no início da sessão inicial de mediação/conciliação, proporcionar ambiente adequado para que advogados atendam o disposto no art. 48, § 5º, do Novo Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 5º Aplicam-se aos conciliadores/mediadores os motivos de impedimento e suspeição dos juízes, devendo, quando constatados, serem informados aos envolvidos, com a interrupção da sessão e a substituição daqueles.

Art. 6º No caso de impossibilidade temporária do exercício da função, o conciliador ou mediador deverá informar com antecedência ao responsável para que seja providenciada sua substituição.

Art. 7º O conciliador ou mediador fica absolutamente impedido de prestar serviços profissionais, de qualquer natureza, aos envolvidos em processo de conciliação/mediação sob sua condução.

Art. 8º O descumprimento dos princípios e regras estabelecidos neste Código, bem como a condenação definitiva em processo criminal, resultará na exclusão do conciliador/mediador do respectivo cadastro e no impedimento para atuar nesta função em qualquer outro órgão do Poder Judiciário nacional.

Parágrafo único - Qualquer pessoa que venha a ter conhecimento de conduta inadequada por parte do conciliador/mediador poderá representar ao Juiz Coordenador a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis.

## **ANEXO IV**

### **Dados Estatísticos**

(Revogado pela Emenda nº 1, de 31.01.13)



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

**RESOLUÇÃO Nº 118, DE 1º DE DEZEMBRO DE 2014.**

Dispõe sobre a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério Público e dá outras providências.

O **CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO**, no exercício da competência prevista no art.130-A, § 2º, inciso I, da Constituição da República Federativa do Brasil e com fundamento no artigo 147 e seguintes do seu Regimento Interno, em conformidade com a decisão Plenária tomada na 23ª Sessão Ordinária, realizada em 1º de dezembro de 2014, e, ainda;

Considerando que o acesso à Justiça é direito e garantia fundamental da sociedade e do indivíduo e abrange o acesso ao Judiciário, mas vai além para incorporar, também, o direito de acesso a outros mecanismos e meios autocompositivos de resolução dos conflitos e controvérsias, inclusive o acesso ao Ministério Público como garantia fundamental de proteção e de efetivação de direitos e interesses individuais indisponíveis e sociais (art. 127, caput, da CR/1988);

Considerando que a adoção de mecanismos de autocomposição pacífica dos conflitos, controvérsias e problemas é uma tendência mundial, decorrente da evolução da cultura de participação, do diálogo e do consenso;

Considerando a necessidade de se consolidar, no âmbito do Ministério Público, uma política permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos de autocomposição;

Considerando a importância da prevenção e da redução da litigiosidade e que as controvérsias e os conflitos envolvendo o Poder Público e os particulares, ou entre estes, notadamente aquelas de natureza coletiva, podem ser resolvidas de forma célere, justa, efetiva

e implementável;

Considerando que a negociação, a mediação, a conciliação, as convenções processuais e as práticas restaurativas são instrumentos efetivos de pacificação social, resolução e prevenção de litígios, controvérsias e problemas e que a sua apropriada utilização em programas já implementados no Ministério Público têm reduzido a excessiva judicialização e têm levado os envolvidos à satisfação, à pacificação, a não reincidência e ao empoderamento;

Considerando ser imprescindível estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas já adotadas pelo Ministério Público;

Considerando o teor do Acordo de Cooperação Técnica nº 14/2012, firmado entre o Ministério da Justiça, com a interveniência da Secretaria de Reforma do Judiciário, e o Conselho Nacional do Ministério Público;

Considerando a necessidade de uma cultura da paz, que priorize o diálogo e o consenso na resolução dos conflitos, controvérsias e problemas no âmbito do Ministério Público;

Considerando as várias disposições legais (art. 585, inciso II, do CPC; art. 57, parágrafo único, da Lei nº 9.099/1995; art. 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/1985, dentre outras), que conferem legitimidade ao Ministério Público para a construção de soluções autocompositivas;

Considerando que o Ministério Público, como instituição permanente, é uma das garantias fundamentais de acesso à justiça da sociedade, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (arts. 127, caput, e 129, da CR/1988), funções essenciais à efetiva promoção da justiça;

Considerando que na área penal também existem amplos espaços para a negociação, sendo exemplo o que preveem os artigos 72 e 89, da Lei nº 9.099/1995 (Dispõe sobre os Juizados Cíveis e Criminais), a possível composição do dano por parte do infrator, como forma de obtenção de benefícios legais, prevista na Lei nº 9.605/1998 (Dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente), a delação premiada incluída na Lei nº 8.137/1990, artigo 16, parágrafo único, e Lei nº 8.072/1990, artigo 8º, parágrafo único, e a Lei 9.807/1999, e em tantas outras situações, inclusive atinentes à execução penal, em que seja necessária a atuação do Ministério Público,  
**RESOLVE:**

## CAPÍTULO I

### DA POLÍTICA NACIONAL DE INCENTIVO À AUTOCOMPOSIÇÃO NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Art. 1º Fica instituída a POLÍTICA NACIONAL DE INCENTIVO À AUTOCOMPOSIÇÃO NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO, com o objetivo de assegurar a promoção da justiça e a máxima efetividade dos direitos e interesses que envolvem a atuação da Instituição.

Parágrafo único. Ao Ministério Público brasileiro incumbe implementar e adotar mecanismos de autocomposição, como a negociação, a mediação, a conciliação, o processo restaurativo e as convenções processuais, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão sobre tais mecanismos.

Art. 2º Na implementação da Política Nacional descrita no artigo 1º, com vista à boa qualidade dos serviços, à disseminação da cultura de pacificação, à redução da litigiosidade, à satisfação social, ao empoderamento social e ao estímulo de soluções consensuais, serão observados:

- I – a formação e o treinamento de membros e, no que for cabível, de servidores;
- II – o acompanhamento estatístico específico que considere o resultado da atuação institucional na resolução das controvérsias e conflitos para cuja resolução possam contribuir seus membros e servidores;
- III – a revisão periódica e o aperfeiçoamento da Política Nacional e dos seus respectivos programas;
- IV – a valorização do protagonismo institucional na obtenção de resultados socialmente relevantes que promovam a justiça de modo célere e efetivo.

Art. 3º O Conselho Nacional do Ministério Público, com as unidades e ramos dos Ministérios Públicos, promoverá a organização dos mecanismos mencionados no art. 1º.

## CAPÍTULO II

### DAS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO E DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

Art. 4º Compete ao Conselho Nacional do Ministério Público fomentar e  
RESOLUÇÃO Nº 118, DE 1º DE DEZEMBRO DE 2014.

implementar, com a participação de todas as unidades e ramos do Ministério Público, os programas e ações de incentivo à autocomposição.

Art. 5º O Conselho Nacional do Ministério Público tem, entre outras funções, o objetivo de avaliar, debater e propor medidas administrativas, reformas normativas e projetos que incentivem a resolução autocompositiva extrajudicial ou judicial consensual de conflitos e controvérsias no âmbito do Ministério Público.

Art. 6º Para consecução dos objetivos supracitados, o CNMP poderá:

- I – Propor e promover a realização de seminários, congressos e outros eventos;
- II – Promover a articulação e integração com outros projetos e políticas nesta temática, desenvolvidos pelos Poderes Executivo, Judiciário, Legislativo e pelas instituições que compõem o sistema de Justiça;
- III – Mapear as boas práticas nesta temática e incentivar a sua difusão;
- IV – Realizar pesquisas sobre negociação, mediação, conciliação, convenções processuais, processos restaurativos e outros mecanismos autocompositivos;
- V – Promover publicações sobre negociação, mediação, conciliação, convenções processuais, processos restaurativos e outros mecanismos autocompositivos.

Art. 7º Compete às unidades e ramos do Ministério Público brasileiro, no âmbito de suas atuações:

- I – o desenvolvimento da Política Nacional de Incentivo à autocomposição no âmbito do Ministério Público;
- II – a implementação, a manutenção e o aperfeiçoamento das ações voltadas ao cumprimento da política e suas metas;
- III – a promoção da capacitação, treinamento e atualização permanente de membros e servidores nos mecanismos autocompositivos de tratamento adequado dos conflitos, controvérsias e problemas;
- IV – a realização de convênios e parcerias para atender aos fins desta Resolução;
- V – a inclusão, no conteúdo dos concursos de ingresso na carreira do Ministério Público e de servidores, dos meios autocompositivos de conflitos e controvérsias;
- VI – a manutenção de cadastro de mediadores e facilitadores voluntários, que atuem no Ministério Público, na aplicação dos mecanismos de autocomposição dos conflitos.
- VII – a criação de Núcleos Permanentes de Incentivo à Autocomposição, compostos por membros, cuja coordenação será atribuída, preferencialmente, aos profissionais atuantes

na área, com as seguintes atribuições, entre outras:

- a) propor à Administração Superior da respectiva unidade ou ramo do Ministério Público ações voltadas ao cumprimento da Política Nacional de Incentivo à autocomposição no âmbito do Ministério Público;
- b) atuar na interlocução com outros Ministérios Públicos e com parceiros;
- c) propor à Administração Superior da respectiva unidade ou ramo do Ministério Público a realização de convênios e parcerias para atender aos fins desta Resolução;
- d) estimular programas de negociação e mediação comunitária, escolar e sanitária, dentre outras.

Parágrafo único. A criação dos Núcleos a que se refere o inciso VII deste artigo e sua composição deverão ser informadas ao Conselho Nacional do Ministério Público.

### CAPÍTULO III

#### DAS PRÁTICAS AUTOCOMPOSITIVAS NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

##### **Seção I**

##### **Da Negociação**

Art. 8º A negociação é recomendada para as controvérsias ou conflitos em que o Ministério Público possa atuar como parte na defesa de direitos e interesses da sociedade, em razão de sua condição de representante adequado e legitimado coletivo universal (art. 129, III, da CR/1988);

Parágrafo único. A negociação é recomendada, ainda, para a solução de problemas referentes à formulação de convênios, redes de trabalho e parcerias entre entes públicos e privados, bem como entre os próprios membros do Ministério Público.

##### **Seção II**

##### **Da Mediação**

Art. 9º A mediação é recomendada para solucionar controvérsias ou conflitos que envolvam relações jurídicas nas quais é importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Parágrafo único. Recomenda-se que a mediação comunitária e a escolar que envolvam a atuação do Ministério Público sejam regidas pela máxima informalidade possível.

Art. 10. No âmbito do Ministério Público:

I – a mediação poderá ser promovida como mecanismo de prevenção ou resolução de conflito e controvérsias que ainda não tenham sido judicializados;

II – as técnicas do mecanismo de mediação também podem ser utilizadas na atuação em casos de conflitos judicializados;

III – as técnicas do mecanismo de mediação podem ser utilizadas na atuação em geral, visando ao aprimoramento da comunicação e dos relacionamentos.

§1º Ao final da mediação, havendo acordo entre os envolvidos, este poderá ser referendado pelo órgão do Ministério Público ou levado ao Judiciário com pedido de homologação.

§2º A confidencialidade é recomendada quando as circunstâncias assim exigirem, para a preservação da intimidade dos interessados, ocasião em que deve ser mantido sigilo sobre todas as informações obtidas em todas as etapas da mediação, inclusive nas sessões privadas, se houver, salvo autorização expressa dos envolvidos, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo o membro ou servidor que participar da mediação ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese.

### **Seção III**

#### **Da Conciliação**

Art. 11. A conciliação é recomendada para controvérsias ou conflitos que envolvam direitos ou interesses nas áreas de atuação do Ministério Público como órgão interveniente e nos quais sejam necessárias intervenções propondo soluções para a resolução das controvérsias ou dos conflitos.

Art. 12. A conciliação será empreendida naquelas situações em que seja necessária a intervenção do membro do Ministério Público, servidor ou voluntário, no sentido de propor soluções para a resolução de conflitos ou de controvérsias, sendo aplicáveis as mesmas normas atinentes à mediação.

## **Seção IV**

### **Das Práticas Restaurativas**

Art. 13. As práticas restaurativas são recomendadas nas situações para as quais seja viável a busca da reparação dos efeitos da infração por intermédio da harmonização entre o (s) seu (s) autor (es) e a (s) vítima (s), com o objetivo de restaurar o convívio social e a efetiva pacificação dos relacionamentos.

Art. 14. Nas práticas restaurativas desenvolvidas pelo Ministério Público, o infrator, a vítima e quaisquer outras pessoas ou setores, públicos ou privados, da comunidade afetada, com a ajuda de um facilitador, participam conjuntamente de encontros, visando à formulação de um plano restaurativo para a reparação ou minoração do dano, a reintegração do infrator e a harmonização social.

## **Seção V**

### **Das Convenções Processuais**

Art. 15. As convenções processuais são recomendadas toda vez que o procedimento deva ser adaptado ou flexibilizado para permitir a adequada e efetiva tutela jurisdicional aos interesses materiais subjacentes, bem assim para resguardar âmbito de proteção dos direitos fundamentais processuais.

Art. 16. Segundo a lei processual, poderá o membro do Ministério Público, em qualquer fase da investigação ou durante o processo, celebrar acordos visando constituir, modificar ou extinguir situações jurídicas processuais.

Art. 17. As convenções processuais devem ser celebradas de maneira dialogal e colaborativa, com o objetivo de restaurar o convívio social e a efetiva pacificação dos relacionamentos por intermédio da harmonização entre os envolvidos, podendo ser documentadas como cláusulas de termo de ajustamento de conduta.

## **CAPÍTULO IV**

### **DA ATUAÇÃO DOS NEGOCIADORES, CONCILIADORES E MEDIADORES**

Art. 18. Os membros e servidores do Ministério Público serão capacitados pelas Escolas do Ministério Público, diretamente ou em parceria com a Escola Nacional de Mediação e de Conciliação (ENAM), da Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, ou com outras escolas credenciadas junto ao Poder Judiciário ou ao Ministério Público, para que realizem sessões de negociação, conciliação, mediação e práticas restaurativas, podendo fazê-lo por meio de parcerias com outras instituições especializadas.

## CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. Caberá ao Conselho Nacional do Ministério Público compilar informações sobre a resolução autocompositiva de conflitos.

Art. 20. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília/DF, 1º de dezembro de 2014.

RODRIGO JANOT MONTEIRO DE BARROS  
Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

ANEXO C – RELATÓRIO ANUAL 2016/CEJUSC



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO  
DE CONFLITOS E CIDADANIA**

**RELATÓRIO ANUAL - 2016**  
**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E ESTATÍSTICAS**  
**PROCESSUAIS**

## COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA

**Dra. Natália Almino Gondim**

Juíza Coordenadora  
Mat.: 2246

**Dra. Jovina d'Avila Bordoni**

Juíza Coordenadora Adjunta  
Mat.: 201653

### SERVIDORES

**Dr. Hélder César de Sousa Assunção**

Supervisor  
Mat.: 9265

**Dra. Gleiciane Mary Teles Carvalho Van Dam**

Psicóloga  
Mat.: 10549

**Antônia Valdênia Gomes Arrais**

Servidor(a)  
Mat.: 91055

**Ângela Maria de Souza Medeiros**

Servidor(a)  
Mat.: 93725

**Artur Chaves Fernandes Vieira**

Servidor(a)  
Mat.: 1132

**João Batista da Silva Neto**

Servidor(a)  
Mat.: 8009

**Joelina Célia Ramos Colares Paixão**

Servidor(a)  
Mat.: 1885

**Lucilene Silva Pereira**

Servidor(a)  
Mat.: 201481

**Lucineiva Pinheiro**

Servidor(a)  
Mat.: 141

**Luiz Alves de Araújo**

Servidor(a)  
Mat.: 57052

**Francisco Rejânio Mendes**

Funcionário Terceirizado  
Mat.: 600079

**Thayna Helena Gomes Casimiro**

Funcionário Terceirizado  
Mat.: 900112

**Luiz André de Siqueira**

Funcionário Terceirizado  
Mat.: 900633

**Lívia Passos Benevides Leitão**

Funcionário Terceirizado  
Mat.: 900615

**Victor Mourão de Moraes Ribeiro**

Estagiário(a)  
Mat.: 22.911

**Darleison de Moura Rodrigues**

Estagiário(a)  
Mat.: 23.017

**Beatriz Feitosa**

Estagiário(a) Voluntário(a)

**Carolynne Ribeiro**

Estagiário(a) Voluntário(a)

**Manuela Arrais**

Estagiário(a) Voluntário(a)

**Francisco Alberto**

Estagiário(a) Voluntário(a)

### CONCILIADORES/MEDIADORES

**Dr. Edmo Magalhães Carneiro**

Juiz Aposentado  
Terças-Feiras

**Dr. Francisco Willo Borges Cabral**

Juiz Aposentado  
Quartas-Feiras

**Francisco Barreto**

Conciliador(a) Voluntário(a)  
Segundas-Feiras

**Lillian Virginia**

Mediador(a) Voluntário(a)  
Quintas-Feiras

**Mônica Sant'Ana**  
Mediador(a) Voluntário(a)  
Quintas-Feiras

**Maria Célia**  
Mediador(a) Voluntário(a)  
Quintas- Feiras

**INSTRUTORES OFICINA PAIS E  
FILHOS**

**Ricardina Maria**  
Instrutora voluntária  
Oficina Pais e Filhos

**Maria das Graças Teixeira**  
Instrutora voluntária  
Oficina Pais e Filhos

**Francisca Bezerra**  
Instrutora voluntária  
Oficina Pais e Filhos

**Suellen Soares Batista**  
Instrutora voluntária  
Oficina Pais e Filhos

**Heleiny Lettiere L. do Nascimento**  
Instrutora voluntária  
Oficina Pais e Filhos

**Lívia Passos Benevides Leitão**  
Instrutora  
Oficina Pais e Filhos

**Danieli Teófilo de Sousa**  
Instrutora voluntária  
Oficina Pais e Filhos

**Alencassia de Abreu Gama**  
Instrutora voluntária  
Oficina Pais e Filhos

**Fernanda Bezerra Vasconcelos**  
Instrutora voluntária  
Oficina Pais e Filhos

**Sara Sanielly Freitas Facundo**  
Instrutora voluntária  
Oficina Pais e Filhos

**Geísa Rodrigues Ferreira**  
Instrutora voluntária  
Oficina Pais e Filhos

**Lívia Campos**  
Instrutora voluntária  
Oficina Pais e Filhos

## APRESENTAÇÃO

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania do Fórum Clóvis Beviláqua – CEJUSC/FCB foi criado em 2012, a partir da estrutura física da Central de Conciliação de 1º Grau, em funcionamento desde 23 de março de 2007, por força da Resolução nº 01/2007.

O CEJUSC conta atualmente com 6 (seis) salas de mediação, 4 (quatro) de conciliação, secretaria, brinquedoteca, 2 (duas) salas destinadas à Oficina Pais e Filhos, 1 (uma) sala de perícia, 1 (uma) sala para os grandes litigantes e uma sala de apoio aos advogados e atende pelo telefone 3492.8032, para informações gerais, ou pelo e-mail [cejuscfcb@tjce.jus.br](mailto:cejuscfcb@tjce.jus.br).

O objetivo primordial do CEJUSC é assegurar ao jurisdicionado o princípio constitucional do acesso à justiça, garantindo tratamento adequado aos conflitos e cultivando, no âmbito da primeira instância, a cultura autocompositiva, por meio da conciliação e da mediação, como instrumento efetivo de pacificação social, de forma a viabilizar uma rápida solução dos conflitos e a consequente redução do acervo processual.

A valorização dos métodos autocompositivos, como a mediação e a conciliação, reconhecidos por sua efetiva contribuição para a pacificação social e mudança cultural de valores, auxilia a sociedade a solucionar seus próprios conflitos e reitera a necessidade do fortalecimento das ações do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania.

O CEJUSC/FCB recebe processos oriundos das varas cíveis e de família da Comarca de Fortaleza que envolvam direitos patrimoniais disponíveis e indisponíveis transacionáveis, tais como questões de vizinhança, reparações de danos, revisionais de contratos, buscas e apreensões, pensões alimentícias, divórcios, guardas, dentre outros.

Ao longo deste relatório são apresentadas as atividades desenvolvidas, os dados estatísticos e os recursos humanos do período de 2016. As informações foram colhidas com base nas planilhas mensalmente preenchidas no referido ano.

## DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o ano de 2016, foram agendadas **5.971 (cinco mil novecentas e setenta e uma) audiências** no CEJUSC/FCB, entre sessões de conciliação e mediação das pautas diárias e aquelas realizadas em virtude dos 4 (quatro) mutirões DPVAT (maio, junho, setembro e novembro) e do mutirão de ativos (julho), além da realização de 19 (dezenove) Oficinas Pais e Filhos.

Os próximos tópicos serão dedicados a explicitar cada um dos eventos desenvolvidos durante o ano objeto deste relatório.

## AUDIÊNCIA DIÁRIAS

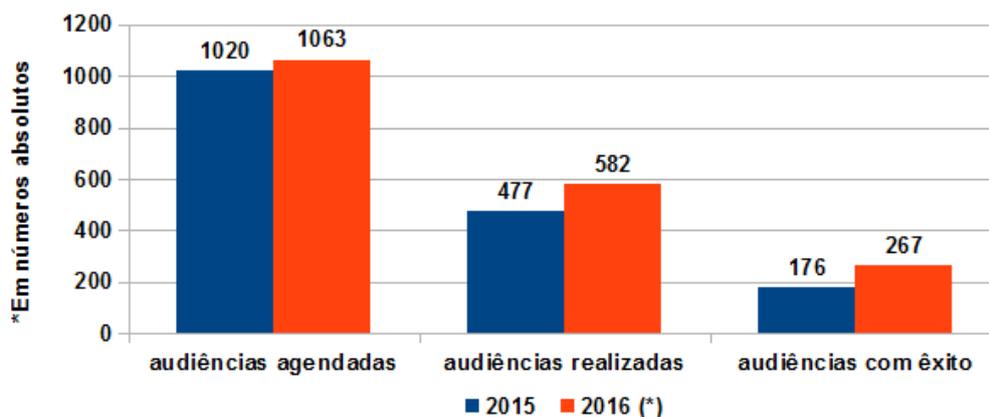
Durante o ano, foram agendadas sessões de conciliação e mediação nos processos encaminhados pelas secretarias cíveis e de família da Comarca de Fortaleza, as quais ocorreram no período da manhã, às terças, quartas e quintas-feiras, a partir das 9h e, no período da tarde, de segunda a quinta, a partir das 14h.

A pauta é organizada por sala de audiência, havendo a possibilidade de agendamento simultâneo em até 10 (dez) salas, a depender do número de conciliadores e mediadores voluntários disponíveis. Em pautas de conciliação, são agendados diariamente até 5 (cinco) processos por sala, com intervalo de 30 (trinta) minutos. A pauta de mediação, por sua vez, comporta, por sala, 2 (dois) ou 3 (três) processos, a depender da complexidade do caso, com intervalo mínimo de 1h a 1h30.

No ano de 2016, foram agendadas, 1.063 (mil e sessenta e três) audiências ordinárias, cujos desfechos demonstraram elevados índices de acordos em processos das varas de família, inclusive com aumento em relação ao ano de 2015, e percentuais mais reduzidos em processos oriundos das varas cíveis. Referido êxito nos processos das Varas de família se deve à especialidade deste setor, que torna possível dispensar um tratamento mais humanizado, permitindo, com maior efetividade, pacificar não somente o conflito aparente, mas também o real.

Analisando as estatísticas sobre o acervo geral – somatório dos processos cíveis e de família – percebe-se um aumento no índice de acordos obtidos. Esta constatação aponta para a continuidade do aprimoramento da força de trabalho voluntária.

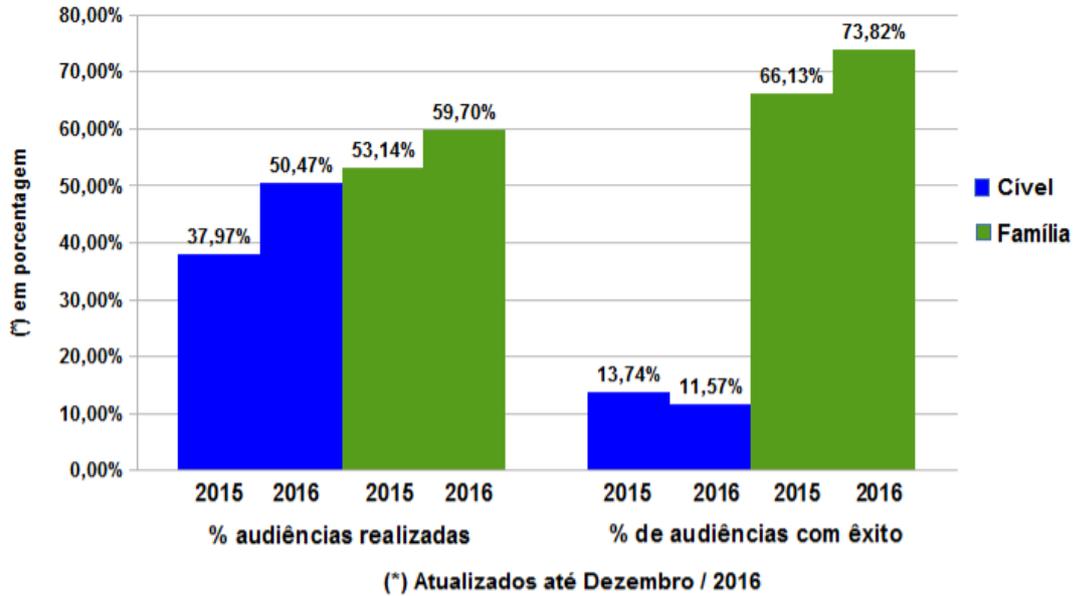
Das 582 (quinhentas e oitenta e duas) audiências efetivamente realizadas, ou seja, aquelas que contaram com a presença das duas partes, foram obtidos 267 (duzentos e sessenta e sete) acordos. Dos quantitativos acima revelados, depreende-se que 54,75% das audiências agendadas foram efetivamente realizadas e destas, 45,88% resultaram em acordo ou, nos termos do gráfico, findaram com êxito, conforme ilustração que segue.



(\*) Atualizados até dezembro/2016

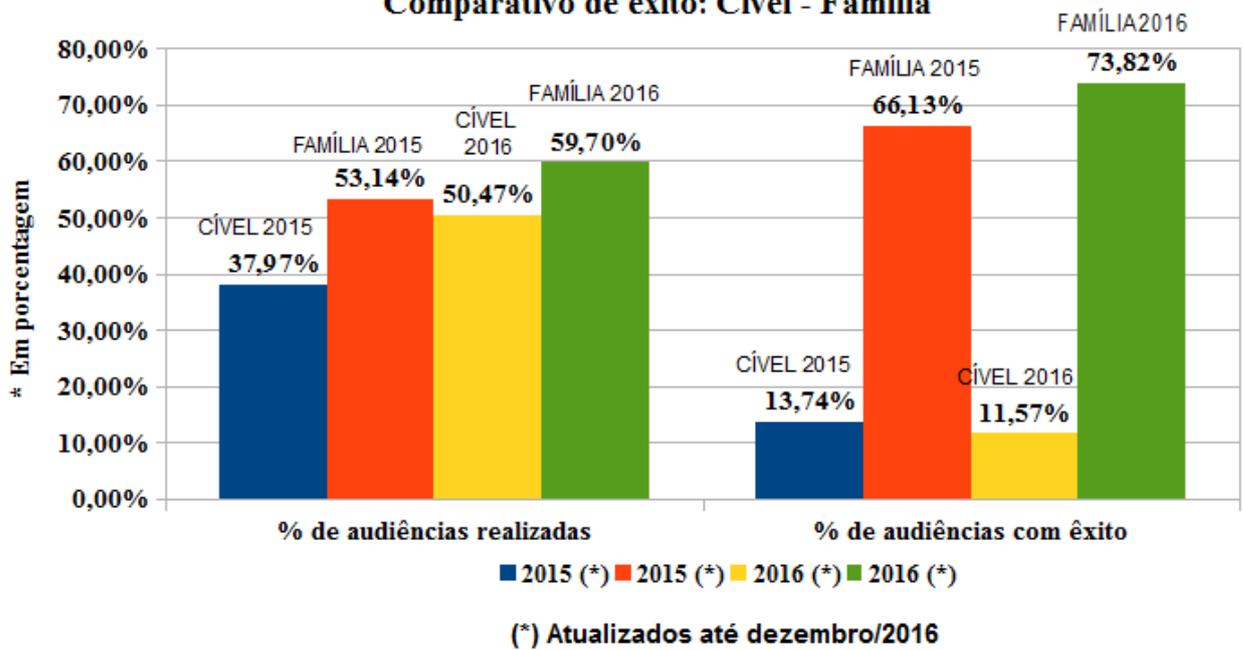
Cabe destacar que, traçando um paralelo entre os anos de 2015 e 2016, constata-se um aumento de 7,99% (de 46,76% para 54,75%) no comparecimento das partes às audiências e, ainda, 8,98% (de 36,90% para 45,88%) de êxito nas audiências efetivamente realizadas.

Da análise dos gráficos, considerando ainda as audiências efetivamente realizadas, tem-se que, no âmbito cível, das 268 (duzentas e sessenta e oito) audiências, 31 (trinta e uma) foram concluídas com uma composição entre as partes, o que revela um percentual de 11,57% de êxito. No tocante à competência de família, como já mencionado anteriormente, os números são mais expressivos, uma vez que das 317 (trezentas e dezessete) audiências realizadas resultaram 234 (duzentas e trinta e quatro) acordos, ou seja, 73,82% de desfechos satisfatórios.



**ESTATÍSTICA PROCESSUAL GERAL - CEJUSC 2016**

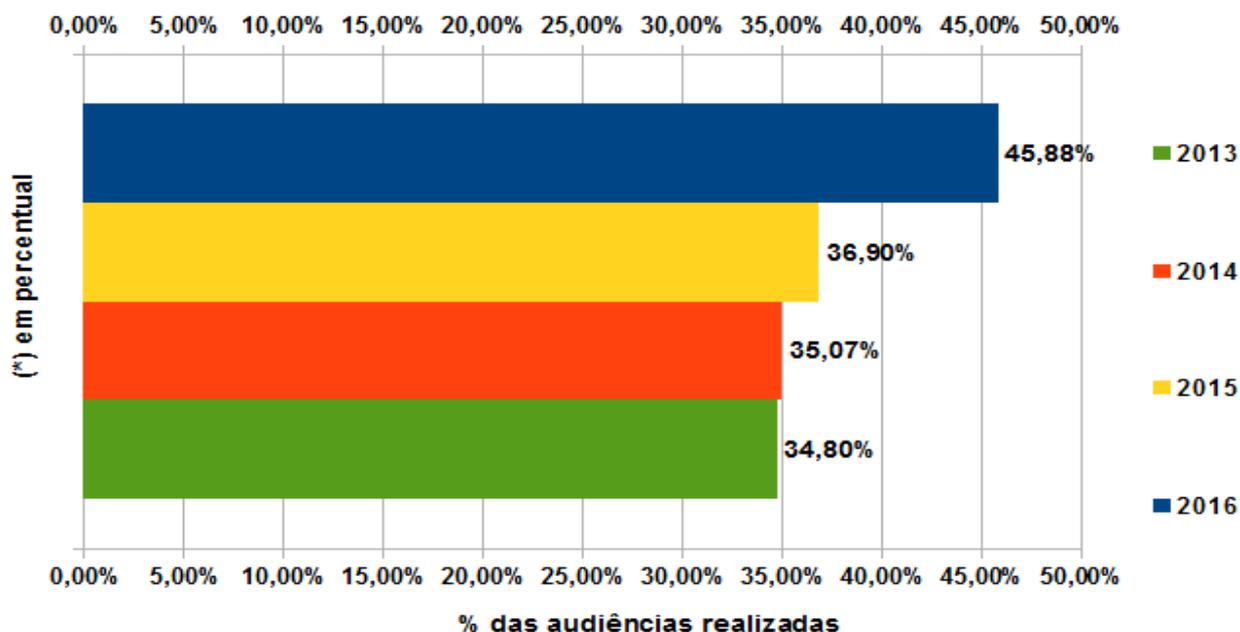
**Comparativo de êxito: Cível - Família**



Houve, portanto, um aumento significativo no êxito das audiências de família e uma discreta baixa nas estatísticas dos processos de natureza cível.

Tais dados representam um resultado expressivo. No entanto, se a análise das estatísticas for mais abrangente, considerando também os históricos dos anos de 2013 e 2014, as conclusões são ainda mais satisfatórias, uma vez que os números apontam para o crescimento de 11,08% de êxito nas sessões.

### ESTATÍSTICA PROCESSUAL GERAL - CEJUSC 2016 COMPARATIVO DE ÊXITO



(\*) Atualizados até dezembro/2016

### MUTIRÕES

O mutirão processual pode acontecer tanto pela iniciativa de grandes litigantes junto ao CEJUSC/FCB, como pela constatação da existência de numerosas demandas repetidas na Comarca. Analisada a viabilidade e instrumentalizado o mutirão, os eventos são agendados.

No ano de 2016, foram realizados 5 (cinco) mutirões processuais, com temáticas variadas, nas esferas cíveis. O primeiro teve por objeto as ações sobre o seguro DPVAT, quando foram marcadas 1.202 (mil duzentas e duas) audiências, com a realização de 588 (quinhentas e oitenta e oito) perícias. Ao final, alcançou-se 151 (cento e cinquenta e um) acordos, os quais representaram 25,68% de desfechos satisfatórios.

No mês de junho, o segundo mutirão DPVAT programou 1.005 (mil e cinco) audiências, das quais resultaram 478 (quatrocentos e setenta e oito) perícias e 97 (noventa e sete) acordos, computando 20,29% de êxito.

Em julho, o CEJUSC organizou uma pauta concentrada, com temática financeira e designação de 37 (trinta e sete) audiências. Destas, 11 (onze) contaram com a presença de

ambas as partes e 6 (seis) findaram com composição amigável, perfazendo o percentual de 54,54% de sucesso.

No mês de setembro, aconteceu a terceira edição do mutirão DPVAT. Os números apontam para o agendamento de 1.300 (mil e trezentas) audiências e realização de 615 (seiscentos e quinze) exames periciais, que possibilitaram o alcance de 252 (duzentas e cinquenta e duas) conciliações, ou seja, êxito em 40,97% dos casos.

O último mutirão do ano ocorreu em novembro e contabilizou 1.364 audiências designadas, 685 perícias realizadas e 254 acordos, números traduzidos no percentual de 37,08% de resultados positivos.

Feito um balanço dos cinco eventos, verificou-se a obtenção de 760 (setecentos e sessenta) acordos, ou seja, em 31,97% das 2.377 (duas mil trezentas e setenta e sete) audiências realizadas.

## **MUTIRÃO DE PERÍCIAS JUDICIAIS EM AÇÕES ACIDENTÁRIAS**

O CEJUSC/FCB firmou parceria com a Defensoria Pública da União no ano de 2014, com a finalidade de promover mutirão de perícias médicas e de audiências de conciliação em ações de acidente de trabalho envolvendo o Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), a qual vem se repetindo nos anos subsequentes.

Em 2016, a cooperação entre DPU e CEJUSC viabilizou a realização de 20 (vinte) perícias judiciais, distribuídas nos dias 22, 24 e 31 de agosto e 1º de setembro. Neste ponto, importa ressaltar que o número relativamente reduzido deve-se à dificuldade compatibilização de datas com a DPU e, ainda, à greve do INSS.

## **OFICINA PAIS E FILHOS**

A Oficina Pais e Filhos é um projeto desenvolvido pelo CNJ, com base em estudos, práticas e projetos educacionais, que tem por finalidade auxiliar e sensibilizar, de forma preventiva e educativa, os pais no enfrentamento da ruptura familiar, por meio de recursos didáticos que os levam a compreender o momento por que estão passando e de técnicas capazes de auxiliar a resolução autônoma de seus conflitos e de orientar sobre os efeitos negativos de uma abordagem destrutiva com seus filhos.

As Oficinas de Pais e Filhos resultaram da parceria entre o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) e o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais

de Solução de Conflitos e Cidadania (NUPEMEC), com o apoio e colaboração do Núcleo de Apoio à Jurisdição (NAJ).

Em 2016, foram realizadas 19 (dezenove) edições do projeto, totalizando 466 (quatrocentos e sessenta e seis) adultos, 282 (duzentas e oitenta e duas) crianças e 143 (cento e quarenta e três) adolescentes contemplados com a nova metodologia de trabalho dos conflitos familiares.

A obtenção destes resultados se deve à cuidadosa organização dos eventos, que inicia com a escolha dos processos dentre aqueles oriundos das varas de família do Fórum Clóvis Beviláqua e dos que já se encontram no Centro Judiciário para realização de audiências de conciliação e mediação. Uma vez feita a triagem, todos seguem para a lista das Oficinas, momento em que as partes são contatadas, via telefone, pela psicóloga do Centro Judiciário e recebem as informações sobre o evento, tais como a sua finalidade, data, hora e local onde deverão comparecer.

Em regra, são encaminhadas 15 (quinze) famílias por Oficina. O critério de seleção adotado para a eleição dos processos é a gravidade dos conflitos familiares vivenciados pelas partes, nos quais se nota maior dificuldade em estabelecer um diálogo respeitoso, ameaçando, inclusive, a efetividade de um futuro provimento judicial como forma de pacificação do litígio.

A Oficina foi projetada para acontecer em um único encontro, com duração de quatro horas, contendo apresentação de vídeos, período para questionamentos, discussões, práticas das habilidades desenvolvidas e atividades lúdicas apropriadas para crianças e adolescentes. São disponibilizadas 4 (quatro) salas para os dias dos eventos, sendo 2 (duas) para os pais, 1 (uma) para as crianças e 1 (uma) para os adolescentes.

Na Oficina de Pais, os casais permanecem em salas separadas, a fim de evitar quaisquer conflitos, bem como para que a presença de um não iniba a participação do outro. Entretanto, as salas são propositadamente mistas, no intuito de criar oportunidade para que os homens ouçam o ponto de vista das mulheres e vice-versa. Na Oficina de filhos, há uma 1 (uma) sala para crianças de 6 a 11 anos e 1 (uma) para adolescentes de 12 a 17 anos.

A Oficina é idealizada pela psicóloga do CEJUSC e realizada por uma equipe de 10 (dez) voluntários, composta por psicólogos, pedagogos e mediadores capacitados em curso de formação de facilitadores, com carga horária de 21 (vinte e uma) horas.

A rotina das Oficinas revelou a necessidade da continuidade do aprendizado e, muitas vezes, do acompanhamento de alguns casais e/ou filhos, razão pela qual novos projetos foram criados como uma extensão do original.

## **OS DESAFIOS DA PARENTALIDADE: COMPARTILHANDO EXPERIÊNCIAS**

Trata-se de um projeto que tem como objetivo o fortalecimento do diálogo por meio da interação entre os participantes. O grupo é formado por pais que se defrontam com o momento de ruptura familiar e enfrentam questões semelhantes. Assim, procura-se oferecer às partes um espaço seguro e terapêutico para expor suas angústias, dúvidas e possíveis soluções, assegurado o sigilo de tudo aquilo que for compartilhado.

### **ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO**

Durante as Oficinas, são disponibilizados formulários de solicitação de agendamento de aconselhamento psicológico, que consiste em uma técnica orientada para a ação, com foco no presente, de curta duração, centrada na prevenção e na resolução do problema do sujeito e processo de tomada de decisões, confronto com crises pessoais, melhoria das relações interpessoais, promoção de autoconhecimento e da autonomia pessoal e, ainda, nos sentimentos, pensamentos, percepções e na facilitação da transformação comportamental.

### **AUDIÊNCIAS PRÉ-PROCESSUAIS**

A regulamentação dos Centro Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania no âmbito do Estado do Ceará ocorreu em novembro de 2015, quando a Presidência do Tribunal de Justiça, por meio das Portarias nº 2.504/2015 e 433/2016, publicadas, respectivamente, nas fls. 3/4 do Diário da Justiça do dia 09 de novembro de 2015 e nas fls. 2/4 do Diário da Justiça do dia 15 de março de 2016.

Seguindo os parâmetros da Resolução nº 125/2010 do CNJ, restou estabelecido nas Portarias supramencionadas que os CEJUSCs detêm competência para atuação nos âmbitos pré-processual, processual e de cidadania.

A primeira competência – a pré-processual - concretiza-se por meio da solicitação da realização de sessões de conciliação e mediação nos casos em que ainda não existe processo judicial, projeto que se encontra em fase de implantação e sobre o qual recaem expectativas de que contribua significativamente para a diminuição do número de ações ajuizadas diariamente. Visando aumentar a capacidade de atendimento ao público e disseminar a cultura da solução pacífica dos conflitos, o CEJUSC/FCB firmou convênios

junto à Universidade de Fortaleza, à Faculdade Farias Brito e à Defensoria Pública do Estado do Ceará.

## **ASSISTÊNCIA ÀS VARAS CÍVEIS**

Por meio da experiência adquirida durante os vários mutirões DPVAT já desenvolvidos, o CEJUSC elaborou um manual para explicar a logística desenvolvida para estes eventos, bem com a estrutura e as atividades necessárias para a sua realização. Tal material foi distribuído às varas cíveis da comarca e disponibilizado para as comarcas do interior, conforme manifestação de interesse.

Além da cartilha, o CEJUSC disponibiliza salas para empréstimo às varas cíveis interessadas em realizar o evento, desde que solicitadas com antecedência e de acordo com a disponibilidade da data pretendida, cabendo às respectivas secretarias a confecção de expedientes e o recrutamento de pessoal.

Assim, o CEJUSC prestou assistência a 13 (treze) varas cíveis, com empréstimos nos meses de fevereiro (1<sup>a</sup>, 36<sup>a</sup> e 37<sup>a</sup>), março (36<sup>a</sup>), abril (31<sup>a</sup> e 36<sup>a</sup>), maio (35<sup>a</sup>, 36<sup>a</sup> e 37<sup>a</sup>), junho (25<sup>a</sup>), julho (39<sup>a</sup>), agosto (1<sup>a</sup>, 12<sup>a</sup>, 25<sup>a</sup>, 36<sup>a</sup> e 37<sup>a</sup>) e setembro (12<sup>a</sup>), com a realização de eventos tão somente de perícias ou de perícias e audiências.

## **PROJETO PAI PRESENTE EM COLABORAÇÃO COM A CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA**

Projeto idealizado e organizado pela Corregedoria Geral de Justiça do Estado do Ceará, o Mutirão Pai Presente visa à facilitação de reconhecimentos espontâneos de paternidade e de submissão dos filhos e dos supostos pais a exames de averiguação (DNA). O CEJUSC colaborou para o desenvolvimento das duas edições do evento (julho e setembro), disponibilizando instalações e mediadores para a condução das sessões de conciliação e mediação, nas quais foi dada a oportunidade de tratar, inclusive, de questões derivadas do reconhecimento, como alimentos e guarda.

## **GELADOTECA**

Ao CEJUSC incumbe, além da prática e do incentivo à autocomposição dos conflitos, proporcionar ações de exercício da cidadania. Ciente do seu papel institucional, da hostilidade e do desconforto da espera pelas sessões de mediação e conciliação, sobretudo em razão da falta de humanização no atendimento e de climatização do fórum, o Centro

Judiciário, no intuito de propiciar um ambiente mais harmonioso aos jurisdicionados e de estimular o hábito da leitura, como ferramenta do pensamento crítico, base para o exercício da cidadania, implantou o Projeto Geladoteca.

Referido projeto consiste na transformação de geladeiras obsoletas em bibliotecas, disponibilizadas na frente das salas de audiência, as quais contêm, em seu interior, material literário para todas as faixas etárias.

Para o desenvolvimento do projeto, o CEJUSC recebeu duas geladeiras doadas pelo Departamento de Patrimônio do Tribunal de Justiça, que foram reformadas e pintadas pelos funcionários do CEJUSC/FCB.

## ANEXO D – RELATÓRIO ANUAL 2016/PNMC



## APRESENTAÇÃO

O perfil constitucional definido pela carta de 1988, consagra o Ministério Público, como órgão da sociedade civil e como tal lhe permite a participação, contribuição e o estímulo a políticas públicas que possam beneficiá-la.

Nesse contexto, insere-se o Programa Núcleos de Mediação Comunitária, instituído por meio da Resolução 01/07 do Colégio de Procuradores, verdadeiro instrumento de efetivação da cidadania participativa fomentado pelo Ministério Público do Estado do Ceará, como forma de contribuir para a efetiva construção de uma sociedade fundada essencialmente na capacidade do diálogo e na construção do consenso.

O objetivo central do Programa é através da mediação, dos seus princípios e metodologia, levar às comunidades uma nova forma de abordagem dos conflitos que valoriza a capacidade das pessoas enfrentarem seus próprios problemas através do diálogo, de maneira responsável e cooperativa na busca das melhores soluções que satisfaçam a todos e dessa forma emanciparem-se do Estado e da sua dependência em relação ao mesmo na resolução de seus conflitos.

Atualmente existem 10(dez) Núcleos de Mediação Comunitária do MP-CE localizados em: Fortaleza (Parangaba, Pirambu, Barra do Ceará, Bom Jardim, Antônio Bezerra), Caucaia (Jurema e FATENE), Pacatuba (Jereissati II), Maracanaú (Jereissati De Sobral (Cohab).

Em 2016, nova coordenação assumiu o Programa, estando a frente os Promotores: Iertes Meyre Gondim Pinheiro, Saulo Moreira Neto e Antônio Edvando Elias de França, que promoveram ações de reestruturação e revitalização do Programa visando o funcionamento dos Núcleos de Mediação Comunitária.

O presente relatório apresentará de forma sucinta as principais atividades desenvolvidas no ano de 2016, bem como, os dados quantitativos dos Núcleos de Mediação Comunitária, que são obtidos mensalmente por meio de preenchimento de formulário estatístico.

Vale ressaltar que todos os atendimentos são registrados para a confecção da estatística, e vão desde a abertura de procedimento, mediações, encaminhamentos até orientações psicossociais.

**ATIVIDADES DESENVOLVIDOS PELO PROGRAMA NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO**  
**COMUNITÁRIA - ANO 2016**

No ano de 2016 foi designada nova Coordenação do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Ceará, que por nomeação do Exmo. Sr. Procurador Geral da Justiça/Ce, e com fundamento na Resolução 1/2007 de 27 de junho de 2007, teve a seguinte configuração: Coordenadora Geral - Dra. **Iertes Meyre Gondim Pinheiro**; Coordenador Adjunto - Dr. **Antônio Edvando Elias de França** e Gerente de Projetos - Dr. **Saulo Moreira Neto**.

Dando continuidade ao excelente trabalho desenvolvido pela Coordenação anterior, foi estabelecido o propósito de revitalizar o funcionamento dos Núcleos de Mediação Comunitária fortalecendo-os e integrado-os em rede com as instituições dotadas do compromisso de pacificação social na mediação dos conflitos da comunidade com a realização de diversas ações e acontecimentos:

- Expedição de 73 ofícios as instituições governamentais e não governamentais visando estabelecer diálogo e manter as parcerias para ações voltadas à mediação de conflitos;
- Expedição de 170 memorandos no sentido de revitalizar, equipar e reestruturar o Programa Núcleos de Mediação Comunitária a nível institucional;
- Visita técnica em todos os núcleos de mediação de Fortaleza, da região metropolitana e do interior do Estado, com apresentação de diagnóstico ao Procurador Geral de Justiça, visando apoio para revitalização do Programa Núcleos de Mediação Comunitária.
- Visita técnica à Forquilha visando a possibilidade de implantação de um núcleo de mediação naquele município.
- Comemoração dos aniversários de implantação dos núcleos do Pirambu, Parangaba, Bom Jardim, Pacatuba, Maracanaú, Antônio Bezerra, Caucaia (Jurema e FATENE) e Sobral;
- Renovação dos convênios, termos de cessão de uso e termos de cooperação com entidades governamentais e não governamentais para a manutenção e funcionamento dos Núcleos de Mediação Comunitária do Pirambu, Barra do Ceará, Antônio Bezerra, Jurema, Caucaia-FATENE, Bom Jardim, Maracanaú, Pacatuba, Parangaba, e Sobral;

- Visita ao SINDIÔNIBUS e SINTERÔNIBUS para fortalecimento da parceria e renovação do acordo de cooperação técnica que tem por objeto o Projeto de Mediação Itinerante.
- Realização de 07 reuniões dentre ordinárias e extraordinárias, com supervisores administrativos e mediadores comunitários com a finalidade de discutir assuntos relacionados ao Programa Núcleos de mediação Comunitária (PNMC) e à mediação, sobre a qual todos os participantes manifestaram suas opiniões de forma democrática;
- Realização das comemorações pela Semana do Mediador Comunitário:
  - 13/09** – Evento no auditório da Procuradoria Geral da Justiça de 9 as 12h;
  - 14/09** – Audiência Pública na Assembleia Legislativa para tratar do tema: Mediação Comunitária na Perspectiva Legal;
  - 15/09** – Atividade de divulgação dos Núcleos de Mediação nas comunidades;
  - 16/09** – Dia de Lazer no Beach Park, para os mediadores do PNMC.
- Realização do acordo de cooperação técnica com a Prefeitura de Fortaleza, assegurando a contratação dos Supervisores Administrativos responsáveis pelo gerenciamento dos Núcleos de Mediação;
- Envio de Projeto de Lei, ao Procurador Geral de Justiça, objetivando transformar a Resolução 001/2007 em lei, imprimindo assim maior segurança jurídica ao Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária que desde 2007 foi instituído no âmbito do Ministério Público do Estado do Ceará;
- Realização de curso de 12h/a em caráter de capacitação continuada, oferecido aos mediadores comunitários do PNMC, na Escola Superior do Ministério Público nos dias **23 e 24 de setembro de 2016**;
- Realização de curso de 12h/a em caráter de capacitação continuada, oferecido aos mediadores comunitários do PNMC, na Escola Superior do Ministério Público nos dias **26 e 27 de outubro de 2016**;
- Reinauguração do Núcleo de Mediação da Barra do Ceará, em 19 de outubro de 2016.
- Renovação dos termos de cessão de servidores dos Municípios de Caucaia e Pacatuba ao Programa Núcleos de Mediação Comunitária;
- Consecução do ressarcimento pelas despesas de transporte e alimentação realizadas pelo mediador, em razão da atividade de mediação comunitária, por meio do Provimento nº 76/2016 que regula o trabalho voluntário do mediador comunitário no âmbito do Programa Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará.

A seguir, a estatística geral dos núcleos de mediação, bem como os dados quantitativos das atividades por núcleo de mediação.

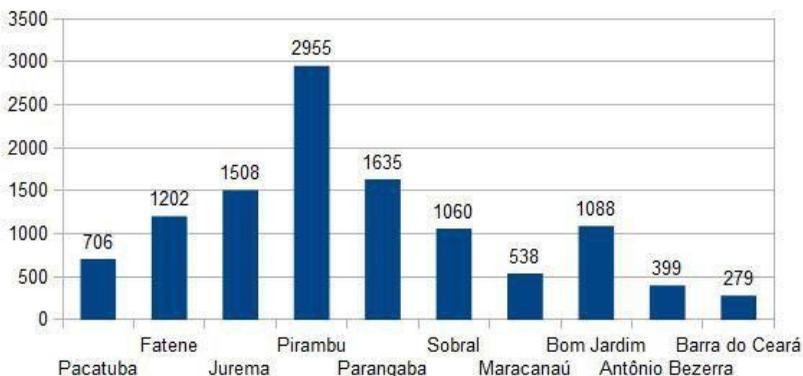
**DADOS ESTATÍSTICOS DOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO**  
**ANO 2016**

Neste ano, foram realizados 11.370 ( onze mil trezentos e setenta) atendimentos nos Núcleos de Mediação, dentre procedimentos de mediação abertos e finalizados, encaminhamentos e orientações à população. Neste relatório constam informações correspondentes à quantidade total de procedimentos abertos, mediações realizadas, bem como a natureza dos conflitos aos quais se referem e o percentual de êxito das mediações.

Os dados apresentados têm o objetivo de subsidiar os Procuradores de Justiça, Promotores de Justiça, Coordenação e demais membros do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária na tomada de decisões que visem maior eficiência ao seu funcionamento.

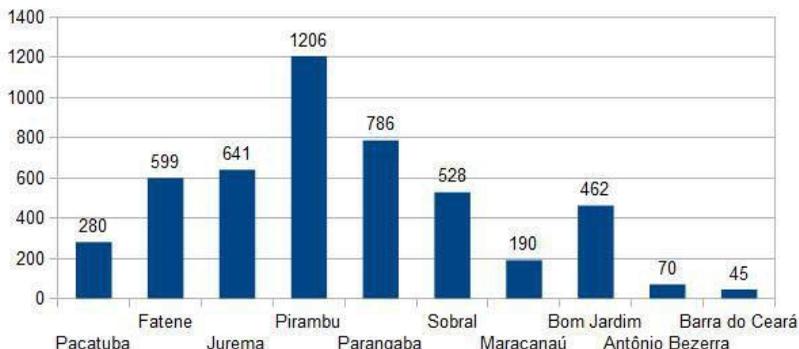
Os 11370 ( onze mil trezentos e setenta) atendimentos dos Núcleos de Mediação Comunitária em 2016 ocorreram de acordo com a seguinte distribuição:

**Atendimentos realizados por Núcleo de Mediação Comunitária (2016)**



No ano de 2016, foram abertos 4807( quatro mil oitocentos e sete) procedimentos de mediação, distribuídos da seguinte maneira entre os Núcleos de Mediação Comunitária:

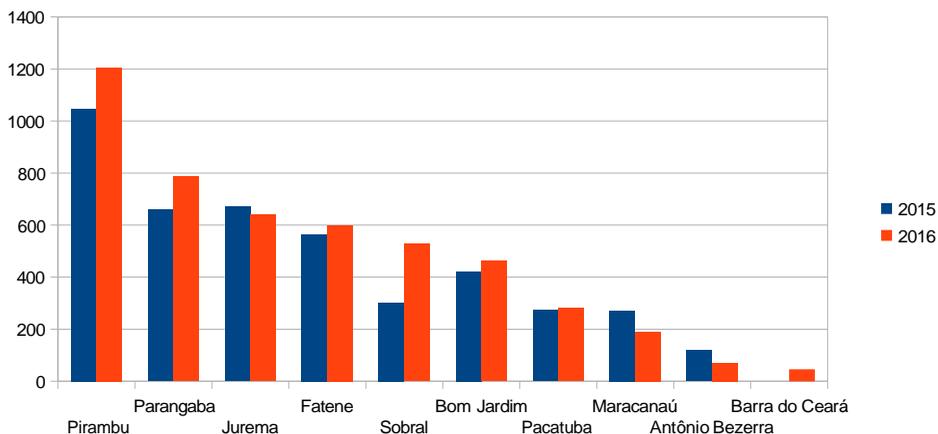
Procedimentos de Mediação abertos por Núcleo (2016)



fechado para reformas e foi reaberto no mês de agosto. Os números referem-se aos últimos cinco meses do ano.

Observação 2: O Núcleo de Mediação Comunitária da Barra do Ceará estava fechado, e foi reaberto no mês de outubro. Os números referem-se aos últimos três meses do ano.

Os Núcleos de Pirambu, Parangaba, Caucaia-Jurema e Caucaia-Fatene são os que apresentam maior índice de atendimentos efetuados, com uma média igual ou superior a 50 procedimentos de mediação abertos por mês.

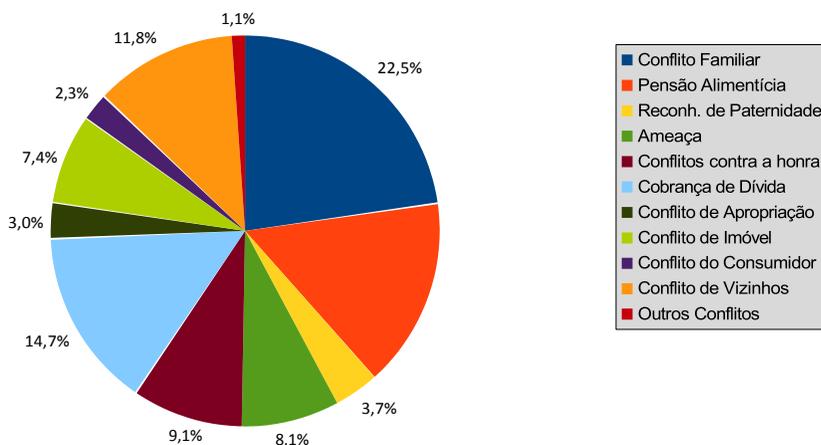


Em comparação com o ano de 2015, houve um incremento de 11,09% na abertura de procedimentos, conforme o seguinte comparativo:

Observamos um maior incremento de atendimentos efetuados nos Núcleos de Sobral (74,83%), Parangaba (19,45%) e Pirambu (15,18%). Os Núcleos de Maracanaú e Antônio Bezerra apresentaram redução no índice de procedimentos de mediação abertos em decorrência das dificuldades na manutenção da operação dos Núcleos, que veio a se normalizar apenas no segundo semestre de 2016. O mesmo se dá com o Núcleo da Barra do Ceará, que não realizou atendimentos durante o ano de 2015 e boa parte do ano de 2016.

A seguir, temos a classificação dos procedimentos de mediação por tipo de conflito:

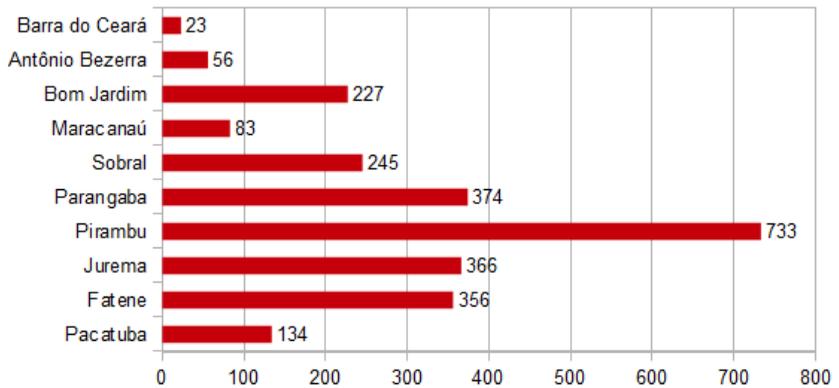
### Procedimentos abertos por tipo de conflito (2016)



Somando-se os números relativos a conflitos de reconhecimento de paternidade, pensão alimentícia e outros conflitos familiares, temos um percentual total de 42,1% dos casos levados aos Núcleos de Mediação tendo como razão primária conflitos entre membros da mesma família.

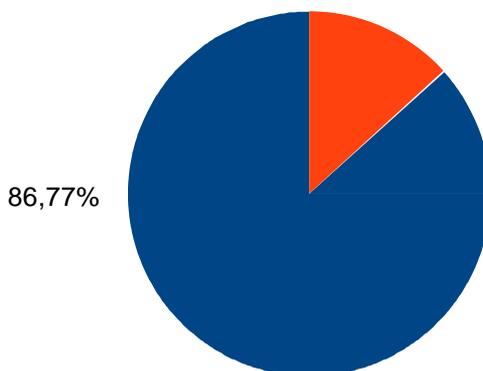
No total, no ano de 2016 foram realizadas **2597 mediações**, divididas por Núcleo da seguinte maneira:

### Mediações Realizadas por Núcleo (2016)



O percentual de êxito nas mediações realizadas nos Núcleos de Mediação Comunitária em 2016 atingiu a marca de 86,77%.

### Índice de Êxito nas Mediações Realizadas (2016)

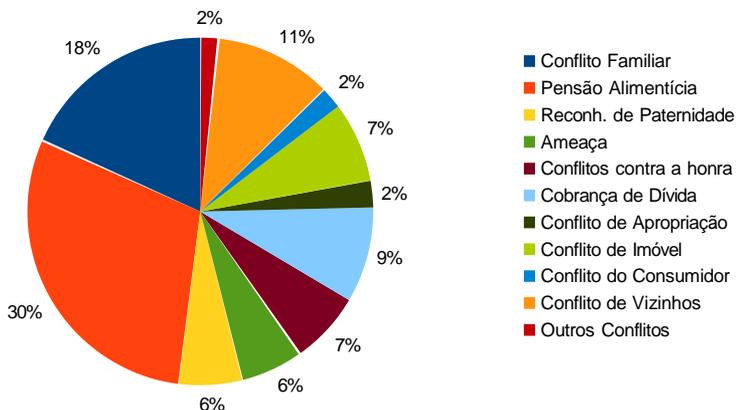


Apresentam-se, a seguir, os dados estatísticos de cada núcleo de mediação no ano de 2016, juntamente com os tipos de conflitos que chegam até eles. De acordo com a análise dos gráficos, percebe-se que cada bairro possui características próprias, predominando diferentes tipos de conflitos, dependendo da região na qual o núcleo esteja inserido e variações quanto ao índice de êxito nas mediações realizadas.

## NÚCLEO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DO PIRAMBU

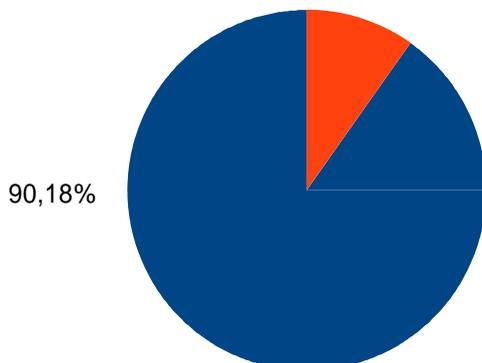
Os 1206 ( mil duzentos e seis) procedimentos abertos de mediação no Núcleo de Mediação Comunitária do Pirambu podem ser classificados da seguinte maneira:

Procedimentos de mediação abertos no NMC Pirambu (2016)



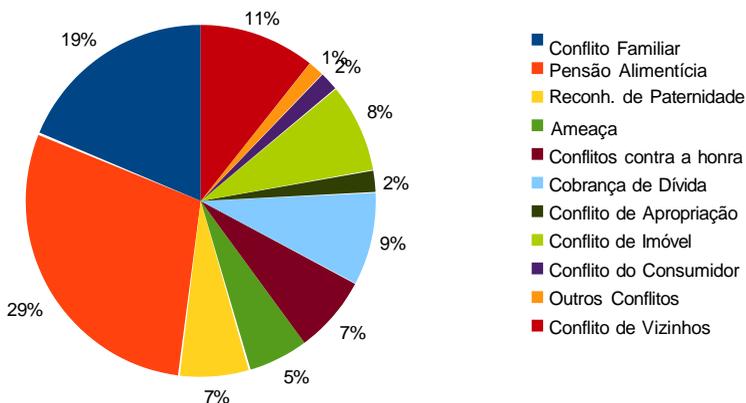
As 733 (setecentos e trinta e três) mediações realizadas no Núcleo de Mediação Comunitária do Pirambu obtiveram um índice de 90,18% de assertividade:

Índice de Êxito nas Mediações Realizadas (2016)



A seguir, o percentual de êxito das mediações do Pirambu, classificadas por conflitos:

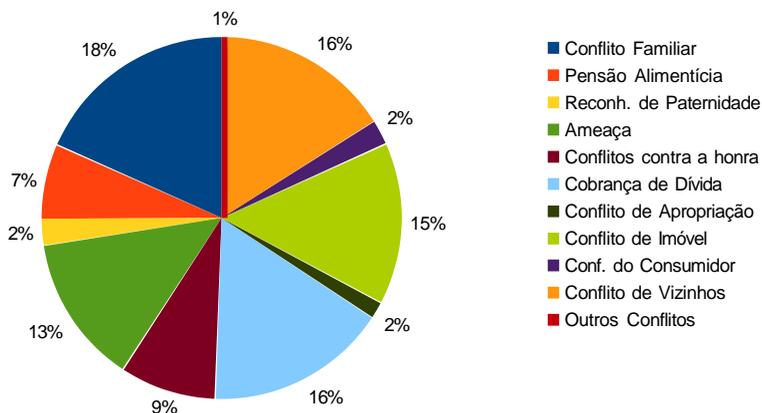
Mediações Realizadas com Êxito no NMC Pirambu (2016)



### NÚCLEO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DA PARANGABA

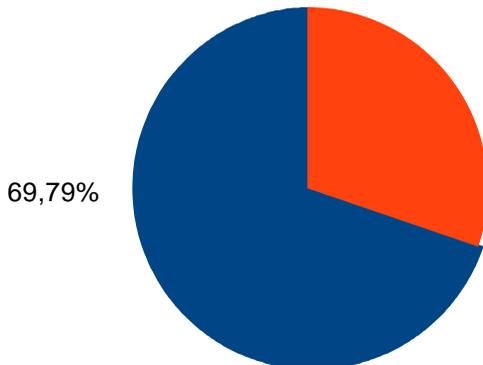
Os 786 ( setecentos e oitenta e seis) procedimentos de mediação abertos no Núcleo de Mediação Comunitária da Parangaba podem ser classificados da seguinte maneira:

Procedimentos de mediação abertos no NMC Parangaba (2016)



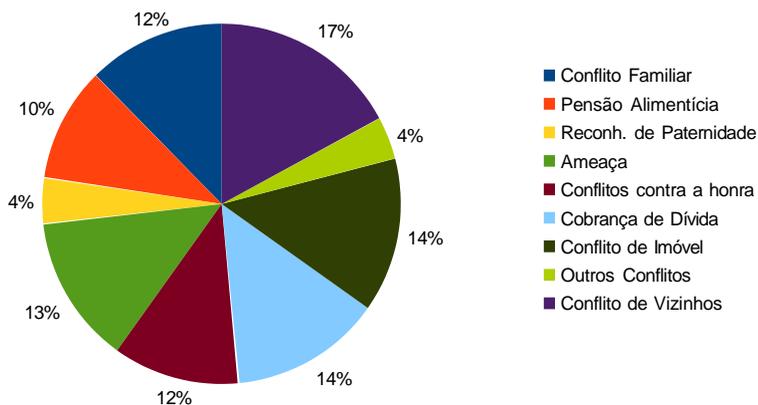
As 374 ( trezentos e setenta e quatro) mediações realizadas no NMC Parangaba obtiveram um índice de 69,79% de assertividade.

### Índice de Êxito nas Mediações Realizadas (2016)



A seguir, o percentual de êxito das mediações da Parangaba classificadas por conflitos:

### Mediações Realizadas com Êxito no NMC Parangaba (2016)

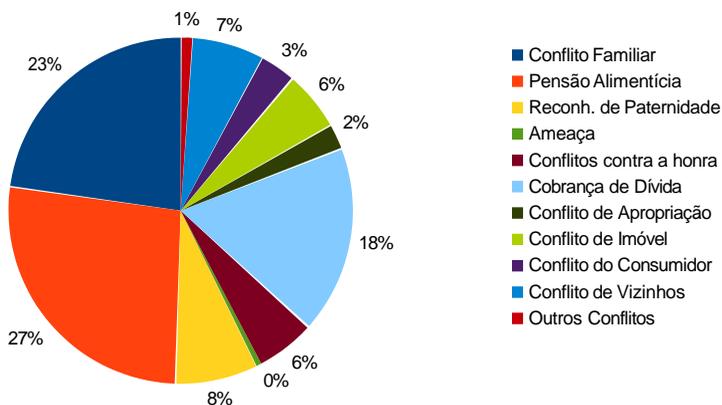


### NÚCLEO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DA CAUCAIA- JUREMA

Os 641 ( seiscentos e quarenta e um) procedimentos de mediação abertos no Núcleo de

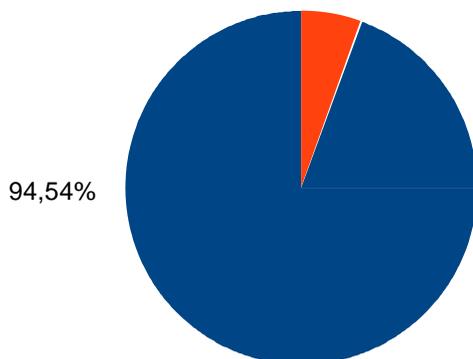
Mediação Comunitária de Caucaia - Jurema podem ser classificados da seguinte maneira:

Procedimentos de mediação abertos no NMC Jurema (2016)



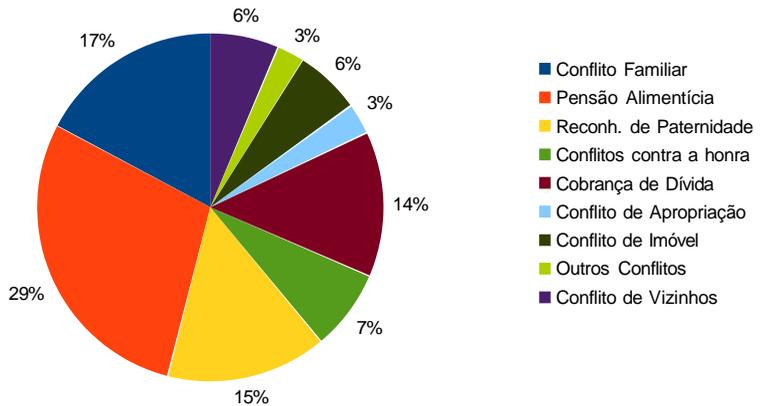
As 366 ( trezentos e sessenta e seis) mediações realizadas no NMC Caucaia – Jurema obtiveram um índice de 94,54% de assertividade:

Índice de Êxito nas Mediações Realizadas (2016)



A seguir, o percentual de êxito das mediações da Caucaia-Jurema classificadas por conflitos:

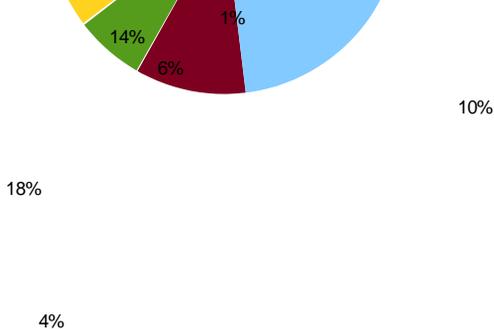
### Mediações Realizadas com Êxito no NMC Jurema (2016)

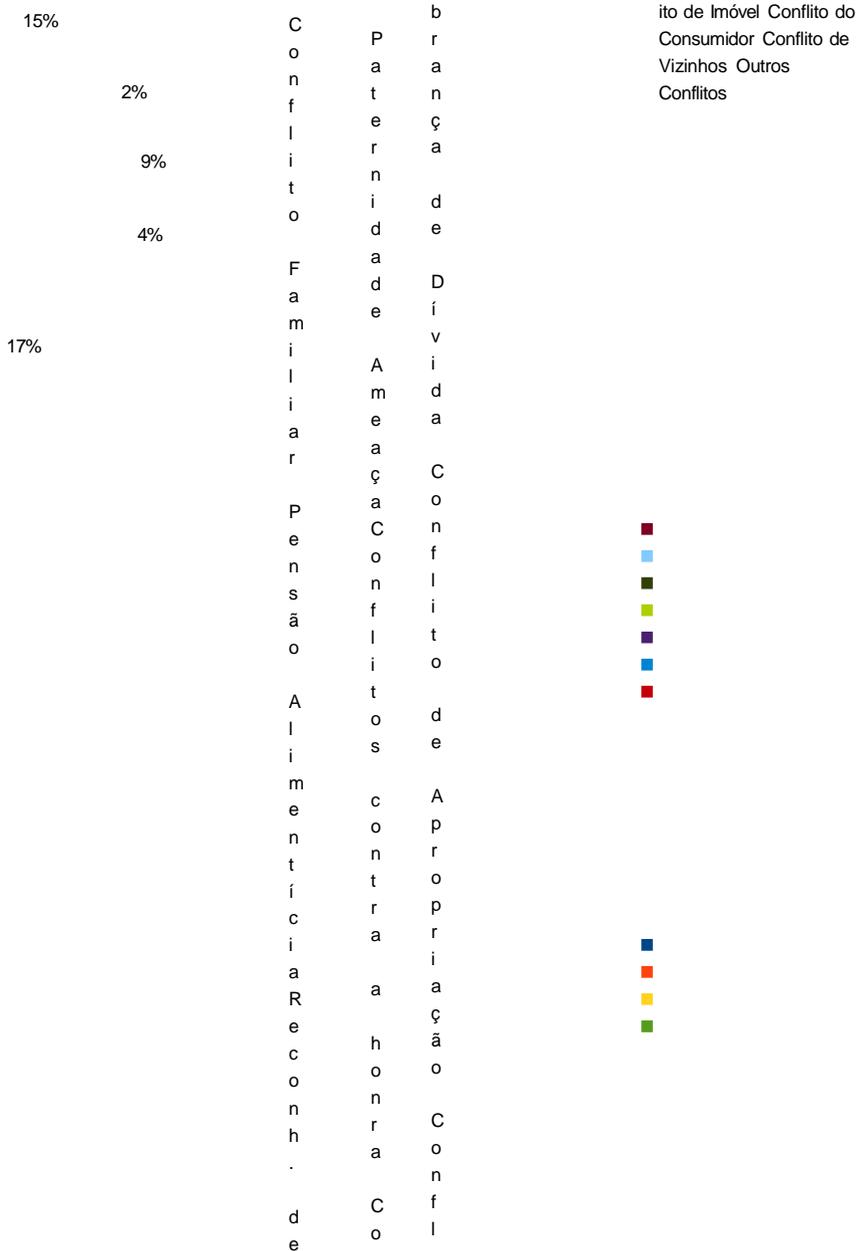


### NÚCLEO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DA CAUCAIA- FATENE

Os 599 (Quinhentos e noventa e nove) procedimentos de mediação abertos no Núcleo de Mediação Comunitária de Caucaia - FATENE podem ser classificados da seguinte maneira:

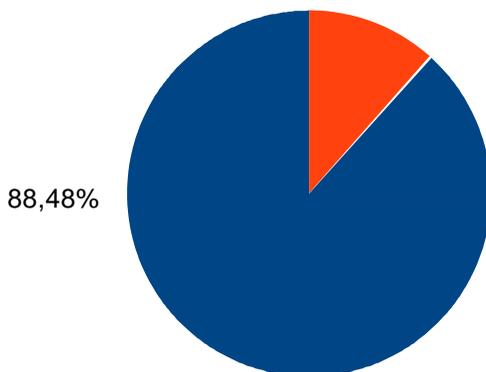
### Procedimentos de mediação abertos no NMC Caucaia-FATENE (2016)





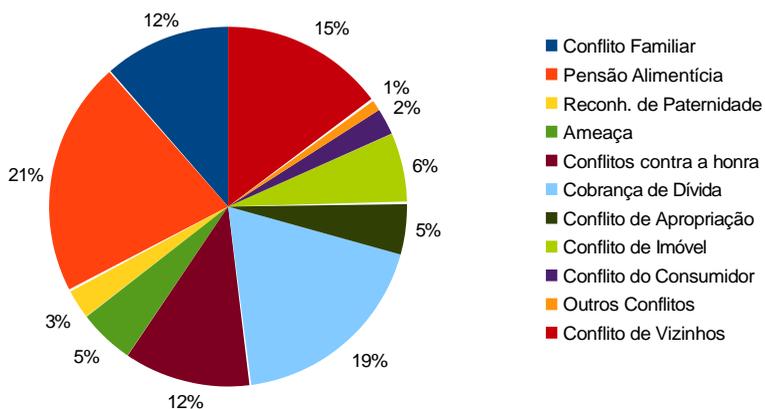
As 356 mediações realizadas pelo Núcleo de Mediação de Caucaia-FATENE obtiveram um índice de 88,48% de assertividade:

### Índice de Êxito nas Mediações Realizadas (2016)



A seguir, o percentual de êxito das mediações da Caucaia-FATENE classificadas por conflitos:

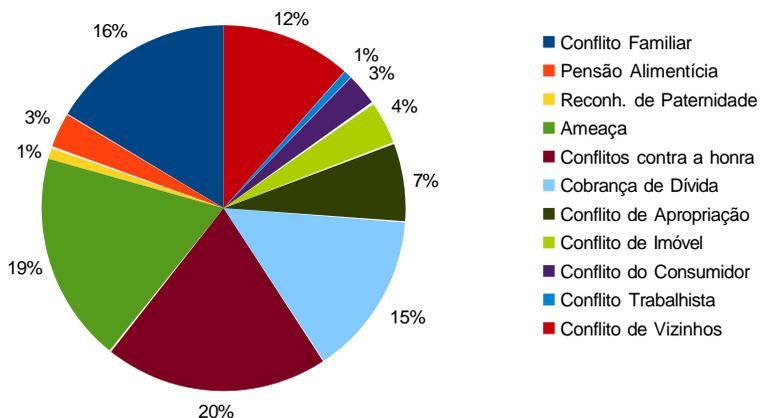
### Mediações Realizadas com Êxito no NMC Caucaia-FATENE (2016)



### NÚCLEO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DE SOBRAL

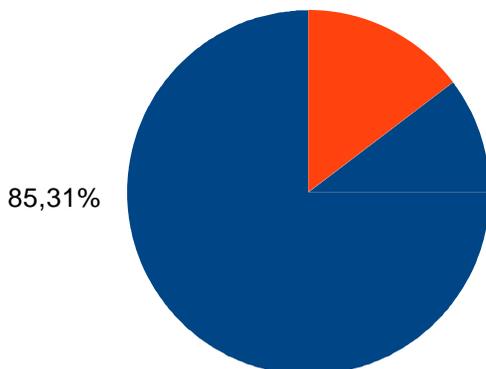
Os 528( quinhentos e vinte e oito) procedimentos de mediação abertos no Núcleo de Mediação Comunitária de Sobral podem ser classificados da seguinte maneira:

Procedimentos de mediação abertos no NMC Sobral (2016)



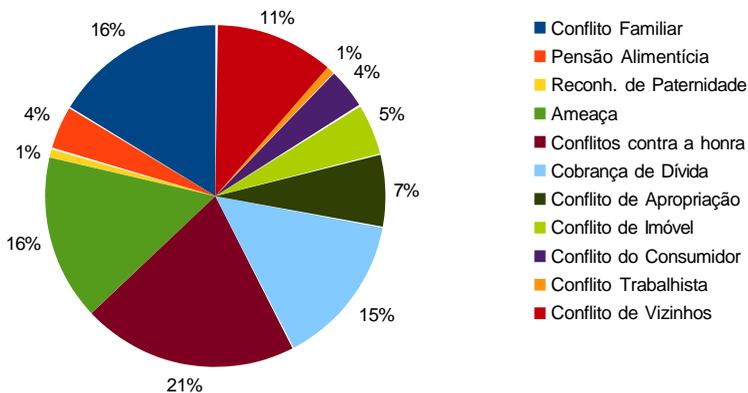
As 245 mediações realizadas no NMC Sobral obtiveram um índice de 85,31% de assertividade:

Índice de Êxito nas Mediações Realizadas (2016)



A seguir, o percentual de êxito das mediações de Sobral classificadas por conflitos:

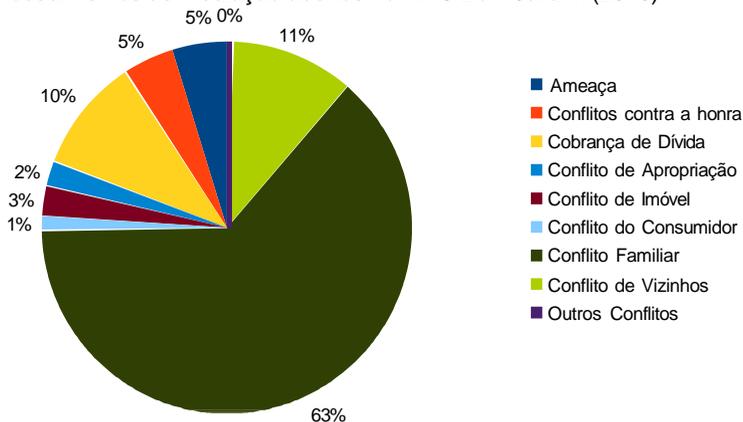
### Mediações Realizadas com Êxito no NMC Sobral (2016)



### NÚCLEO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DE BOM JARDIM

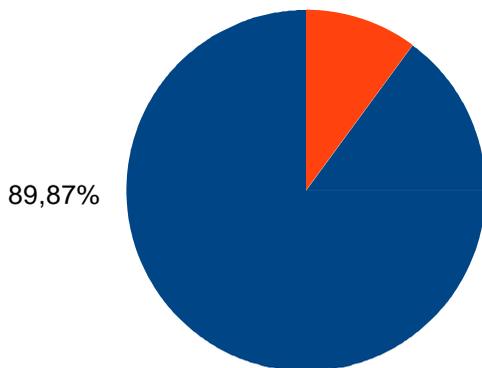
Os 462 ( quatrocentos e sessenta e dois) procedimentos de mediação abertos no Núcleo de Mediação Comunitária do Bom Jardim podem ser classificados da seguinte maneira:

### Procedimentos de mediação abertos no NMC Bom Jardim (2016)



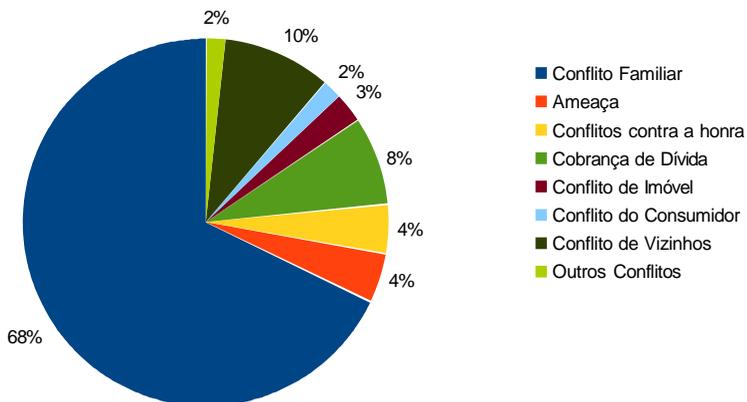
As 227 mediações realizadas no Núcleo de Mediação Comunitária do Bom Jardim obtiveram um índice de 89,87% de assertividade:

Índice de Êxito nas Mediações Realizadas (2016)



A seguir, o percentual de êxito das mediações do Bom Jardim classificadas por conflitos:

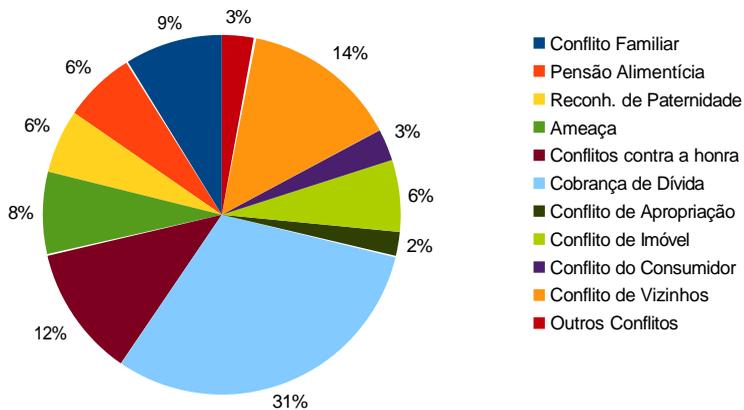
Mediações Realizadas com Êxito no NMC Bom Jardim (2016)



## NÚCLEO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DE PACATUBA

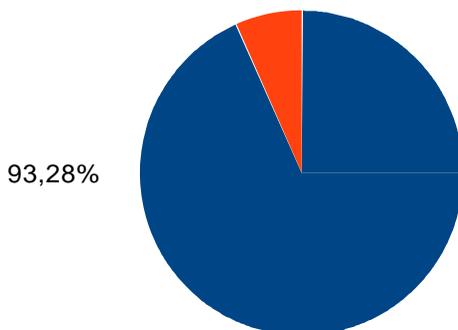
Os 280 procedimentos de mediação abertos no Núcleo de Mediação Comunitária de Pacatuba podem ser classificados da seguinte maneira:

Procedimentos de mediação abertos no NMC Pacatuba (2016)



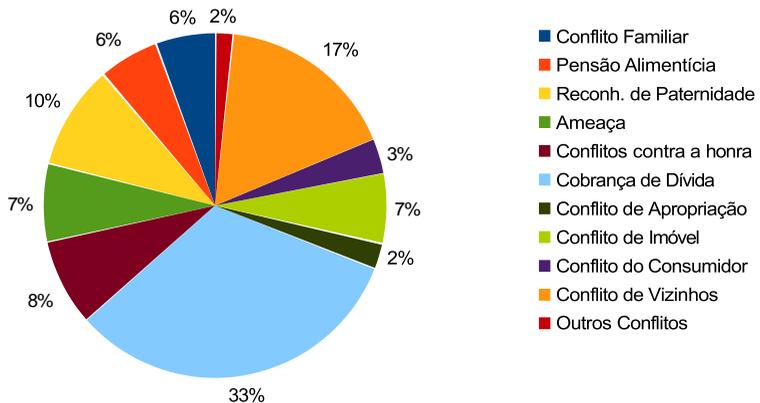
As 134 mediações realizadas no NMC Pacatuba obtiveram um índice de 93,28% de assertividade:

Índice de Êxito nas Mediações Realizadas (2016)



A seguir, o percentual de êxito das mediações de Pacatuba classificadas por conflitos:

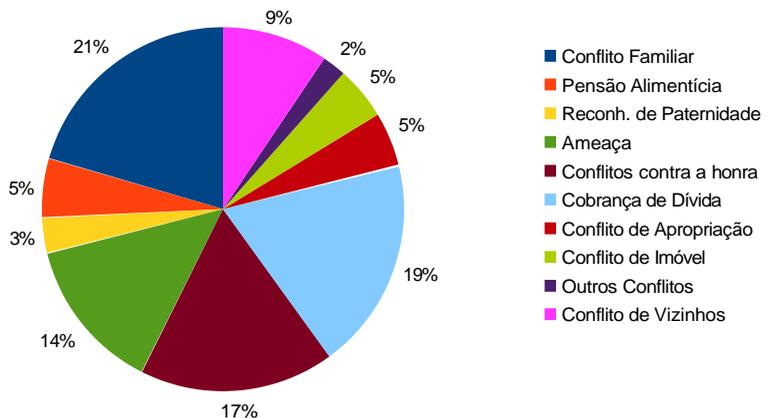
### Mediações Realizadas com Êxito no NMC Pacatuba (2016)



### NÚCLEO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DE MARACANAÚ

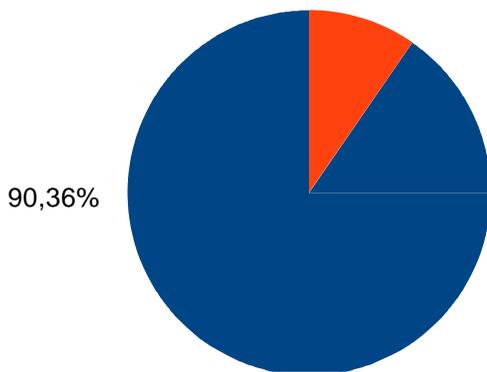
Os 190 ( cento e noventa) procedimentos de mediação abertos no Núcleo de Mediação Comunitária de Maracanaú podem ser classificados da seguinte maneira:

### Procedimentos de mediação abertos no NMC Maracanaú (2016)



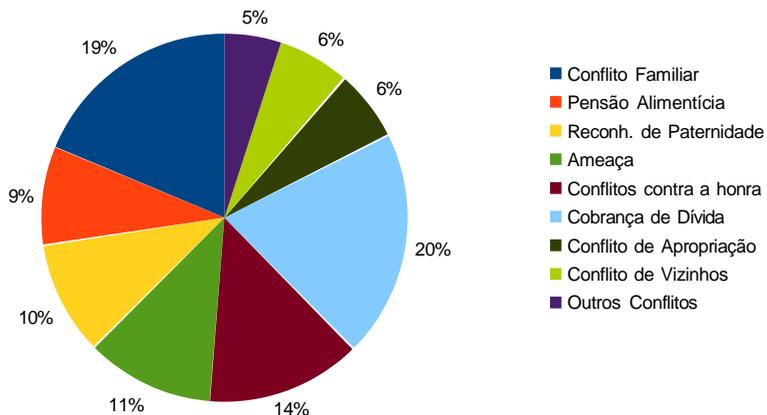
As 83 mediações realizadas no Núcleo de Mediação Comunitária de Maracanaú obtiveram um índice de 90,36% de assertividade:

### Índice de Êxito nas Mediações Realizadas (2016)



A seguir, o percentual de êxito das mediações de Maracanaú classificadas por conflitos:

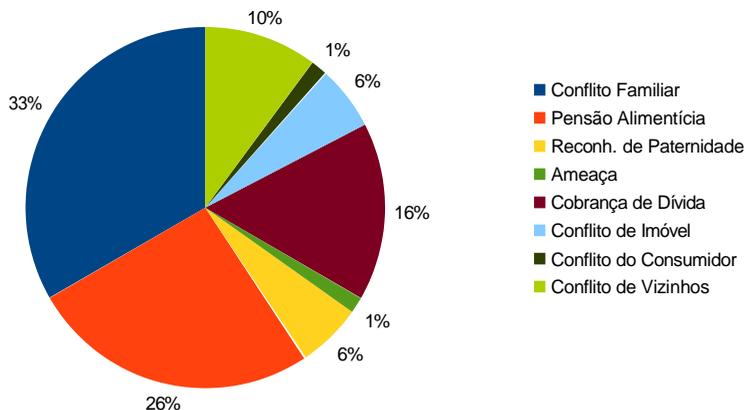
### Mediações Realizadas com Êxito no NMC Maracanaú (2016)



### NÚCLEO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DE ANTÔNIO BEZERRA

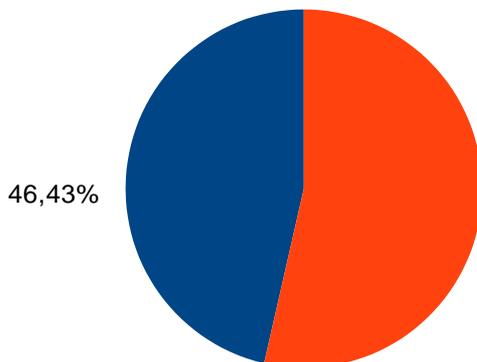
Os 70 (setenta) procedimentos de mediação abertos no Núcleo de Mediação Comunitária do Antônio Bezerra podem ser classificados da seguinte maneira:

Procedimentos de mediação abertos no NMC Antônio Bezerra (2016)



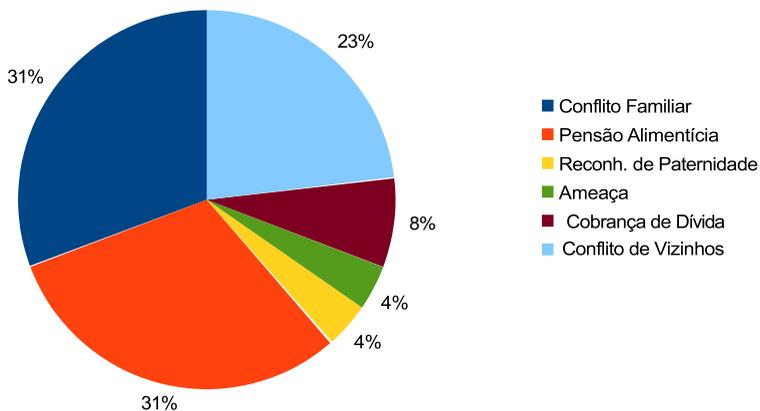
As 56 mediações realizadas no Núcleo de Mediação Comunitária de Antônio Bezerra obtiveram um índice de 46,43% de assertividade:

Índice de Êxito nas Mediações Realizadas (2016)



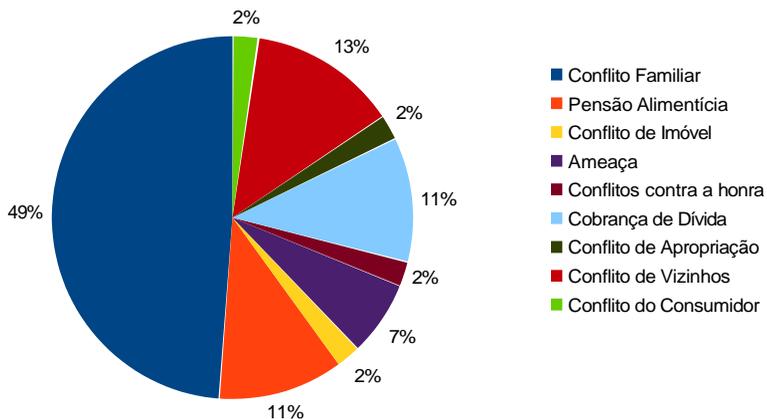
A seguir, o percentual de êxito das mediações do Núcleo de Antônio Bezerra classificadas por conflitos:

### Mediações Realizadas com Êxito no NMC Antônio Bezerra (2016)



### NÚCLEO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DA BARRA DO CEARÁ

#### Procedimentos de mediação abertos no NMC Barra do Ceará (2016)



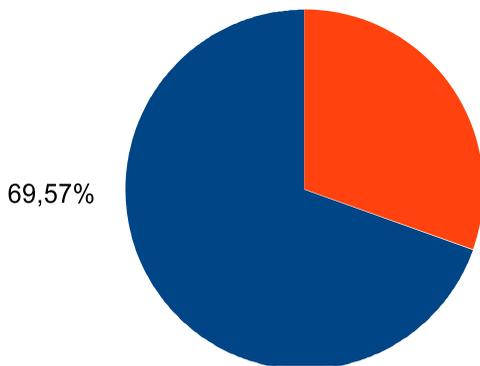
Os 45( quarenta e cinco) procedimentos de mediação abertos no Núcleo de Mediação

Comunitária da Barra do Ceará podem ser classificados da seguinte maneira:

As 23 mediações realizadas pelo NMC da Barra do Ceará obtiveram um índice de 69,57% de assertividade:

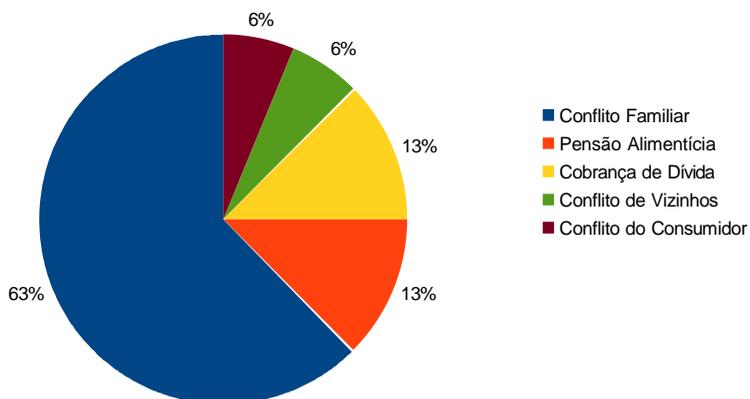
128

Índice de Êxito nas Mediações Realizadas (2016)



A seguir, o percentual de êxito das mediações do Núcleo da Barra do Ceará classificadas por conflitos:

Mediações Realizadas com Êxito no NMC Barra do Ceará (2016)



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os números obtidos em 2016 expressam a consolidação e o fortalecimento do Programa Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará, demonstrando que a população tem identificado os núcleos de mediação como espaços privilegiados de apoio na resolução de seus conflitos, bem como orientações na busca por seus direitos.

Devemos registrar o empenho e dedicação com que toda equipe trabalhou: coordenação, assessoras e supervisores, sempre no sentido de pensar e planejar formas de otimizar o trabalho dentro e fora dos núcleos de mediação.

Ressaltamos, ainda, o compromisso assumido pelos 120 mediadores comunitários que fizeram parte do Programa no ano de 2016 e que de forma voluntária doaram seu tempo e conhecimento, sendo verdadeiros agentes de transformação social.

A Coordenação



**NÚCLEO DE MEDIAÇÃO  
COMUNITÁRIA**



**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará

Rua Vinte e Cinco de Março, 280 – Centro  
Fortaleza/Ceará

Fone/Fax: (85)3231-1792

mediacaocomunitaria@gmail.com

www.mediacaocomunitaria.blogspot.com.br