



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**FACULDADE DE DIREITO**  
**CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO**

**LARISSA SOUSA RAMOS**

**JUSTIÇA MULTIPORTAS – A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO COMO  
MÉTODOS ADEQUADOS PARA A RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS**

**FORTALEZA**

**2022**

LARISSA SOUSA RAMOS

JUSTIÇA MULTIPORTAS – A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO COMO MÉTODOS  
ADEQUADOS PARA A RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Monografia apresentada ao curso de Direito da  
Faculdade de Direito da Universidade Federal  
do Ceará, como requisito parcial à obtenção do  
título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Profa. Dra. Márcia Correia  
Chagas.

FORTALEZA

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária  
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

- R144j Ramos, Larissa Sousa.  
Justiça Multiportas - A conciliação e a mediação como métodos adequados para a resolução pacífica de conflitos / Larissa Sousa Ramos. – 2022.  
61 f.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Direito, Curso de Direito, Fortaleza, 2022.  
Orientação: Profa. Dra. Márcia Correia Chagas.
1. justiça multiportas. 2. conciliação. 3. mediação. 4. pacificação social. 5. protagonismo das partes. I. Título.  
CDD 340
-

LARISSA SOUSA RAMOS

JUSTIÇA MULTIPORTAS – A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO COMO MÉTODOS  
ADEQUADOS PARA A RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Monografia apresentada ao curso de Direito da  
Faculdade de Direito da Universidade Federal  
do Ceará, como requisito parcial à obtenção do  
título de Bacharel em Direito.

Aprovada em: 15/06/2022.

BANCA EXAMINADORA

---

Profa. Dra. Márcia Correia Chagas (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profa. Dra. Beatriz Rêgo Xavier  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Mestra Vanessa de Lima Marques Santiago Sousa  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

A Nossa Senhora.

A minha família, Gisele, Geórgia e Vilani.

## AGRADECIMENTOS

Ao meu Deus, o dono de toda a minha vida, a quem devo toda honra e toda glória, pois sem Ele nada disse faria sentido.

À Nossa Senhora, que sempre me colocou no colo, quando quis desistir.

À minha família, meu alicerce e meu refúgio, que sempre me apoiaram e incentivaram nos estudos.

À minha mãe, minha melhor amiga e minha base, graças a ela esse momento pôde torna-se realidade.

À minha avó, Vilani, minha segunda mãe, que sempre me ajudou em tudo e por todas as orações. Essa realização também é da senhora!

À minha tia, Geórgia, que me motivou a produzir esse trabalho.

Ao meu primo e sobrinho do coração, Luquinhas, por ter vindo no momento certo e mesmo sem saber, me motivou a continuar.

Ao meu finado bisavô, Finoca, sei que ele estaria muito feliz com o término da minha graduação.

Ao David Ben-Hur, por todo o apoio durante a trajetória acadêmica.

Aos meus amigos, em especial, à minha amiga Paloma, pois foi minha rede de apoio na Faculdade de Direito.

À Universidade Federal do Ceará, ótima instituição de ensino, que me proporcionou uma oportunidade ímpar de aprendizagem.

À PRAE, Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, pois o meu êxito é fruto da assistência acadêmica que recebi para permanecer na universidade.

Ao NPJ, Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito, pelas experiências ímpares que me proporcionou e que serviram de inspiração para o tema da monografia.

Aos professores da graduação, por todo o conhecimento repassado.

À Profa. Dra. Márcia Correia, pela excelente orientação, sempre muito sábia e solícita.

Aos participantes da banca examinadora, Beatriz Xavier e Maria Vanessa, pela disponibilidade e pelas valiosas sugestões.

À mim, por não ter desistido!

“Eu te louvo porque me fizeste de modo especial e admirável. Tuas obras são maravilhosas! Digo isso com convicção.”  
(SALMO 139).

## RESUMO

A existência de conflitos sempre esteve presente na história da humanidade, tendo sido utilizadas diferentes formas de dirimir essas contendas, desde o uso da força sobre a parte mais frágil à ascensão do emprego dos métodos adequados para a resolução consensual de conflitos, como meio de reestabelecer o equilíbrio social. As sucessivas mudanças culturais, políticas e sociais no globo emergiram o debate de formas mais pacíficas de lidar com as problemáticas, na esfera privada. Com isso, os métodos conciliatórios foram ganhando força no sistema jurídico e viabilizando importantes reflexões sobre como propiciar um acesso eficiente à justiça. Em consequência, o modelo de Justiça Multiportas firma-se como resposta a essa demanda, criando uma diversidade de caminhos para resolver as contrariedades entre os indivíduos. Assim, considerando a importância de demonstrar que, quando adequadas a situação fática, a conciliação e a mediação são mecanismos pacificadores que permitem o protagonismo dos envolvidos e consequente legitimação da solução, a partir da construção democrática do desenlace do problema, a presente pesquisa objetiva caracterizar os métodos autocompositivos de resolução de conflitos, promover o reconhecimento da efetividade da abordagem autocompositiva e identificar as contribuições que a prática da conciliação e da mediação trazem para a sociedade. Para isso, procede-se à pesquisa explicativa, debruçada sobre uma extensa pesquisa bibliográfica, por meio de artigos, dissertações, livros e relatórios técnicos, com vistas a credibilizar as ideias levantadas. Desse modo, observa-se que, a partir da mudança de mentalidade social, será possível fortalecer a cultura do consenso.

**Palavras-chave:** justiça multiportas; conciliação; mediação; pacificação social; protagonismo das partes.



## ABSTRACT

The existence of conflicts has always been present in the history of humanity, and different ways of settling these disputes have been used, from the use of force on the most fragile part to the rise of the use of adequate methods for the consensual resolution of conflicts, as a means of reestablishing the social balance. The successive cultural, political and social changes in the globe have emerged the debate of more peaceful ways of dealing with problems in the private sphere. As a result, conciliatory methods gained strength in the legal system and enabled important reflections on how to provide efficient access to justice. As a result, the Multi-Door Justice model is established as a response to this demand, creating a diversity of ways to resolve the annoyances between individuals. Thus, considering the importance of demonstrating that, when appropriate to the factual situation, conciliation and mediation are pacifying mechanisms that allow the protagonism of those involved and consequent legitimation of the solution, from the democratic construction of the outcome of the problem, this research aims to characterize the self-compositional methods of conflict resolution, promote recognition of the effectiveness of the self-compositional approach and identify the contributions that the practice of conciliation and mediation bring to society. For this, an explanatory research is carried out, based on an extensive bibliographic research, through articles, dissertations, books and technical reports, in order to give credibility to the ideas raised. In this way, it is observed that, from the change in social mentality, it will be possible to strengthen the culture of consensus.

Keywords: multi-port justice; conciliation; mediation; social pacification; role of the parties.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADR	<i>Alternative Dispute Resolution</i> (Resolução Alternativa De Disputa)
CEJUSCs	Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
NUPEMEC	Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos
CNV	Comunicação Não-Violenta
TJCE	Tribunal de Justiça do Ceará

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2 EVOLUÇÃO DOS MÉTODOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Da conciliação .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2 Da mediação.....</b>	<b>27</b>
<b>3 NOÇÕES PREAMBULARES SOBRE O FUNCIONAMENTO DA JUSTIÇA MULTIPORTAS.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1 Do acesso eficiente à justiça.....</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Da relevância na adequação do canal escolhido.....</b>	<b>37</b>
<b>4 EFETIVIDADE DA CONCILIAÇÃO E DA MEDIAÇÃO COMO FERRAMENTAS DE PACIFICAÇÃO SOCIAL .....</b>	<b>41</b>
<b>4.1 Do protagonismo das partes e da legitimação da solução construída .....</b>	<b>43</b>
<b>4.2 Dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania .....</b>	<b>47</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>51</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>53</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Em uma perspectiva histórica, os conflitos sempre estiveram presentes no convívio humano, sendo responsáveis por inúmeras configurações sociais e promovendo intensas transformações no meio. Nas sociedades primitivas, por exemplo, algumas contendas eram resolvidas de maneiras rudimentares, muitas vezes, com a aplicação da autodefesa. No entanto, mesmo nessas organizações, já se fazia o uso, ainda que embrionariamente, de elementos de uma resolução mais cortês.

Com o desenvolvimento das sociedades e de suas formas de arranjo cultural, político e social, surgiu a necessidade de uma modificação profunda no modo de lidar com os problemas oriundos do relacionamento em coletividade, uma vez que não era apropriado continuar com os artifícios instintivos outrora utilizados, embora alguns grupos sutilmente já adotassem métodos fleumáticos de resolver o óbice.

Com uma discreta expressão nas sociedades, essas composições deliberativas foram expressando-se em diferentes contextos, culturas e em localidades geograficamente separadas, cada uma ao seu modo, respeitando o mecanismo organizacional do contexto em que se inseriam.

Todavia, a litigiosidade foi apropriando-se de mais reconhecimento da população, em diversas partes do globo, sendo vista como sinônimo de acesso à justiça e expressão máxima do exercício desse direito. Meiner (2015, p. 68) afirma que o aumento da litigiosidade é causa de limitação ao acesso à justiça e aponta como razão o aumento da complexidade da sociedade, bem como a presente cultura do litígio vivenciada no país.

Essa visão foi uma das causas para a intensa beligerância entre alguns indivíduos, pois frente a uma disputa de interesses, entendia-se que a maneira mais conveniente de alcançar o bem jurídico tutelado era por meio da heterocomposição, com a participação de um terceiro imparcial inerte à conjuntura do problema, mas que seria capaz de exprimir um juízo de valor pertinente ao caso.

Perpassado os anos, o Judiciário, responsável pela garantia de direitos e por dirimir antagonismos, foi acumulando inúmeras demandas que careciam de uma resposta jurídica, conforme a sociedade ia aumentando exponencialmente e requerendo a atuação desse órgão em suas causas ajuizadas nos tribunais. Essa sobrecarga impactou significativamente na dinâmica

jurisdicional, resultando na burocratização do acesso e na intensa morosidade processual, acirrando ainda mais os ânimos dos jurisdicionados.

Nesse ambiente, Frank Ernest Arnold Sander idealizou o termo Tribunal Multiportas (*Multi-door Courthouse*) para explicar a amplitude do processo de resolução de conflitos, contrapondo-se ao sistema clássico, que prevê a atividade jurisdicional estatal como a única capaz de elucidar conflitos.

Em uma entrevista com Sander, transcrita por Mariana Hernandez Crespo (2012, p.26), conceituou-se o instituto do Tribunal Multiportas como sendo “ uma instituição inovadora que direciona os processos que chegam a um tribunal para os mais adequados métodos de resolução de conflitos”.

Como aponta Lagrasta (2020, p.22):

Vem se entendendo que o papel do Judiciário não se deve limitar à solução dos conflitos de interesses, em atitude passiva e pelo clássico método da adjudicação por meio de sentença, cabendo-lhe utilizar todos os métodos adequados de solução das controvérsias, em especial os métodos de solução consensual, e de forma ativa, com organização e oferta de serviços de qualidade para esse fim.

Por esse liame, os métodos adequados para a resolução pacífica de conflitos, com destaque para a conciliação e a mediação, ganharam espaço no mundo, passando a ser regulados nos diferentes continentes, levando o tratamento do conflito a uma outra perspectiva, viabilizando um caminho consensual e pacifista de desenlace da lide, em que se oportuniza às partes envolvidas o empoderamento na construção da solução, com vistas a adoção de uma postura de responsabilidade sobre a conclusão encontrada.

Nesse âmbito, a conciliação, em latim, deriva de *conciliatione*, que significa “ato ou efeito de conciliar, ajuste, acordo ou harmonização de pessoas desavindas; congraçamento, união, composição ou combinação”, assim explica Cunha (2015. p. 62).

Nesse sentido, a conciliação consiste em:

(...) um processo de informação com a participação de um terceiro interveniente que atua como instrumento de ligação e comunicação entre as partes, tendo por finalidade conduzi-las a um entendimento, através da identificação dos problemas e possíveis soluções (LIMA FILHO, 2003, p. 263).

Já a mediação, em latim, segundo Sales (2004, p. 22), procede de *mediare*, que significa “mediar, dividir ao meio ou intervir”. Nas palavras de Six (2001, p. 281), “a mediação

consiste em estabelecer ligações onde elas ainda não foram feitas, suscitar o agir comunicacional onde não existe”. Na mediação, portanto, busca-se reestabelecer a comunicação, elaborando uma corrente entre as partes, em busca de harmonia.

Com isso, o presente trabalho tem como objetivo geral demonstrar como a conciliação e a mediação podem ser meios adequados para a resolução pacífica de determinados conflitos, dentro da Justiça Multiportas, com o propósito de garantir o sentimento de pertencimento dos envolvidos no cumprimento efetivo da solução.

Por essa via, os objetivos específicos da pesquisa estão diluídos ao longo dos capítulos e são, respectivamente: caracterizar os métodos autocompositivos de resolução de conflitos, a partir do contexto histórico da conciliação e da mediação, por meio de uma análise doutrinária e legislativa; Promover o reconhecimento da efetividade da abordagem autocompositiva, como ferramenta de uma construção consensual da solução; Identificar as contribuições que a prática da conciliação e da mediação trazem para a sociedade, como forma legítima de promoção do protagonismo e da autonomia das partes.

Para isso, a monografia foi organizada em cinco partes e no desenvolvimento, dividiu-se em três capítulos para destrinchar as ideais. Assim, no segundo capítulo será abordada a contextualização histórica dos métodos adequados, com evidência, a conciliação e a mediação, especialmente, no Brasil.

Enquanto que no terceiro capítulo, serão elucidadas as noções sobre o funcionamento da justiça multiportas, realçando a importância do acesso eficiente à justiça, bem como a adequação na escolha do método de aplicação prática. O quarto capítulo visa frisar a efetividade dessas ferramentas para a sociedade.

A hipótese levantada faz-se no sentido de apontar outras possibilidades de resolução dos conflitos na sociedade, tendo em vista que muitas pessoas ainda desconhecem a conciliação e a mediação e a essência desses métodos, bem como as suas contribuições à pacificação social. Desse modo, o trabalho pretende mostrar como a triagem adequada pode direcionar os jurisdicionados ao método de resolução mais pertinente ao seu conflito, considerando a inteireza do contexto fático.

Logo, com a discussão do tema, este que já vem sendo bastante frisado principalmente, nos meios acadêmicos e jurídicos, vê-se a possibilidade de alcançar no corpo

social maiores modificações no funcionamento sóciojurídico das contendas, como forma de contribuir para a ampliação das formas de acesso eficiente à justiça.

A pesquisa realizada neste trabalho pode ser classificada quanto à natureza e aos propósitos gerais, como pesquisa explicativa, pois objetiva conectar ideias de forma a tentar explicar as causas e os efeitos de determinado fenômeno. Quanto aos métodos, utilizou-se a pesquisa bibliográfica, com vistas a fundar-se em um suporte material outrora publicado.

Segundo Gil (2017), no que tange à fonte de pesquisa, didaticamente, elas se subdividem em três tópicos: primária, secundária e terciária. Em relação às fontes primárias, serão utilizados relatórios técnicos, artigos e dissertações que abordem o assunto colocado em questão. Quanto às fontes secundárias, aquelas em que há a análise e avaliação da fonte primária, serão usados livros, artigos de revista, com teor científico que passem confiabilidade nas informações.

## 2 EVOLUÇÃO DOS MÉTODOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

As disputas entre os seres humanos remontam aos primórdios da humanidade, propiciando a necessidade de que se fosse encontrada uma forma capaz de resolver as contendas que afetavam a harmonia do meio social. Para trilhar esse caminho, as sociedades adequavam-se conforme as ferramentas que cada época apresentavam como possíveis alternativas de solucionar o conflito.

Desde a autotutela, momento em que o indivíduo resolve o conflito por sua própria força (TARTUCE, 2018, s.p.), à autocomposição, faculdade das partes em solucionar o conflito, o ser humano, como agente social, intrinsicamente ligado aos indivíduos que o cerca, vai se adequando a maneira que se aponta como via que o leva ao alcance dos seus direitos.

Por longos séculos, a autotutela foi uma forte e legitimada maneira de destrinchar conflitos entre os homens, muitas vezes, com o uso incisivo da força e de um sistema sem medidas igualitárias, que restringia a garantia de direitos a determinados grupos sociais. Esse modelo, embora legitimado por uma parcela da sociedade da época, mostrou-se ineficiente para viabilizar uma justa resolução dos conflitos.

Assim, a composição desse cenário colocou em evidência a necessidade da figura do Estado, como instituição protetora de todos e viabilizadora de direitos, usando um terceiro imparcial capaz de observar e discernir o conflito criando uma resposta que atendesse a um dos lados, o que, a longo prazo, acabou incitando o sentimento de beligerância entre as partes, à medida que para um indivíduo ser atendido, o outro coloca-se na posição de perdedor.

Insta frisar que mesmo nos primórdios da civilização, já houvera o prelúdio da aplicação de maneiras mediadoras de encarar as divergências, no corpo social. Assim, a inserção dos meios consensuais de resolução dos conflitos, como a mediação e a conciliação, já estavam presentes também na Grécia e Roma Antiga e nas demais Cidades-Estados, compondo o cenário social da época.

Os gregos, por exemplo, habituados a discussão nas ágoras, ainda que indiretamente, incutiram o embrião de uma nova forma de solucionar os óbices entre os grupos da época, por meio do diálogo. Com mais destaque, a Roma, povo que deixou um grande legado para Direito, influenciando a possibilidade de incluir um terceiro no procedimento jurídico (PERPETUO *et al.*, 2018).



Ademais, há indícios que também nas culturas de matriz africana e nas tradições orientais já havia a tentativa de intermediar as contendas entre si, com o uso, muitas vezes, de orientações do segmento religioso, assim como as supracitadas também utilizaram, ao passo que viabilizavam a pacificação dos ânimos, inculcando nos grupos sociais a noção de consensualidade. (GONÇALVES; SILVA, 2020).

As comunidades indígenas não ficam de fora dessa embrionária didática consensual, que segundo Albuquerque e Pearce (2017, p.90):

Apesar de não-escrita, haviam normas de convivência no grupo que regia a convivência entre eles. Nas sociedades indígenas havia um líder chamado de chefe indígena, considerado o moderador da comunidade, devendo possuir as qualidades de ser bom orador e generoso. Este atuava em nome da sociedade e não com base em decisões tomadas somente por ele. Desta forma, era uma espécie de representante da comunidade. O chefe indígena ainda possuía a atribuição de mediar os conflitos a ele trazidos sem poder recusar esta atribuição. Atua como um terceiro que intermedia a lide na busca de uma solução. Um terceiro intermediando um conflito visando à resolução do mesmo sem utilizar o judiciário para tal a fim é a finalidade dos meios alternativos de solução de conflito que é um instituto recente no ordenamento jurídico. Contudo, percebem-se características deste instituto nas sociedades primitivas.

Destarte, a heterocomposição, era o modelo mais popular em boa parte das organizações sociais, ainda que criasse um ambiente amistoso entre os conflitantes, mostrou-se uma ferramenta mais interessante, sob o ponto de vista dos direitos humanos e da igualdade étnica, econômica e cultural, se comparado ao modo de justiça arbitrário e desmedido ofertado pela autotutela.

No entanto, com o perpassar dos anos, as revoluções históricas, as crises econômicas e guerras mundiais, bem como a globalização e o advento das mídias digitais impactaram profundamente a maneira de se relacionar e de resolver as disputas sociais. Em consequências dessas significativas mudanças no globo, em meados da década de 60, as formas alternativas de resolver o conflito, também conhecidos por ADR's (*Alternative Dispute Resolution*), ganharam destaque nos Estados Unidos da América e em alguns países da Europa, opondo-se ao modelo beligerante e litigioso, já cristalizado, principalmente, na cultura ocidental, que via na heterocomposição uma via única de inserção do indivíduo na esfera judicial (GONÇALVES; SILVA, 2020).

Inclusive, a Organização das Nações Unidas endossou e fortaleceu essa necessidade de uma comunicação mais consensual, pós-guerras, e instituíram, por meio de Assembleia Geral, a Declaração e Programa de Ação sobre uma Cultura de Paz, em que reconheceu a paz

como algo complexo, não se limitando a abstração de contendas, mas sendo um processo amplo e profundo de transformação social, com espaço para dinamizar o diálogo e incentivar a cooperação entre os povos. Logo, a Cultura de Paz reverbera o compromisso em canalizar uma solução pacífica dos conflitos (WEIL, 1993).

Trazendo o debate para o Brasil, salienta-se que, em consequência da cultura do consenso difundida no cenário internacional, caracterizada pelo incentivo ao consentimento entre os membros, o tema sobre os métodos consensuais de resolução de conflitos ganharam amplo destaque nacional. Contudo, essa abordagem não é atual, no país. Desde o século XVI, as compilações jurídicas das Ordenações Filipinas, influentes durante o Período Colonial, embasaram o interesse em aplicar as soluções amigáveis das controvérsias (HOLLIDAY, 2014).

Em uma contextualização histórica, no Primeiro Reinado, entre os anos de 1822 a 1831, D. Pedro I convocou um Conselho de Estado para a elaboração da primeira Constituição brasileira, após a dissolução da Assembleia Constituinte outrora convocada (CAMPOS; SOUZA, 2016). De modo retrospectivo, o Brasil, antiga colônia de Portugal, relação que perdurou séculos, teve uma forte influência do colonizador lusitano em todas as esferas de sua organização política, social e jurídica.

Segundo Campos e Souza (2016 *apud* CHAGAS, 2017, p.16):

(...) destacam-se nuances de duas culturas que influenciaram sobremaneira na construção do direito brasileiro na transição do período colonial para o período de independência: a portuguesa e a espanhola. Quanto aos portugueses, deve-se ressaltar que, desde o século XV, D. João II já manifestava nos debates das cortes preocupação em “meter concórdia” e pacificar as controvérsias, por meio dos “concertadores das demandas”. Paralelamente, os espanhóis – cuja construção normativa também influenciou na construção dos primeiros regramentos jurídicos brasileiros – enfatizavam os benefícios dos “juízos de conciliação”, que chegavam a prevenir centenas de demandas.

Assim, no ano de 1824, pós-independência do Brasil, ocorrida dois anos antes, foi outorgada a primeira expressão legal de máxima abrangência nacional, dispositivo que trouxe nuances dos meios autocompositivos, conforme argumenta Assis (2020, s.p.) sobre o período, é por meio da ‘previsão expressa da arbitragem, conciliação e mediação, bem como da figura dos juízes de paz, que tinham a função de mediar e conciliar litígios’, nos parâmetros de seus artigos:

Art. 160. Nas civeis, e nas penas civilmente intentadas, poderão as Partes nomear Juizes Arbitros. Suas Sentenças serão executadas sem recurso, se assim o convencionarem as mesmas Partes.

Art. 161. Sem se fazer constar, que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará Processo algum.

Art. 162. Para este fim haverá juizes de Paz, os quaes serão electivos pelo mesmo tempo, e maneira, por que se elegem os Vereadores das Camaras. Suas attribuições, e Districtos serão regulados por Lei. (BRASIL, 1824)

Com essa perspectiva, já depreendeu-se a importância dada aos meios conciliatórios, ao longo das formações legislativas, não sendo eles despercebidos ao longo da história do país, ainda que não tenha sido sempre constantes no palco nacional. Como pode ser observado, no Império Brasileiro, as expressões favoráveis ao consensualismo não foram pontuais, anos mais tardes, ensina Chagas (2017, p. 18):

(...) em 1826 foi proposto o projeto que, em 15 de outubro de 1827, resultou na publicação da Lei Orgânica das Justiças de Paz. Em seu artigo 5º, § 1º, determinava-se a atribuição de conciliar, por todos os meios pacíficos, as partes, que deveriam comparecer pessoalmente, restringindo-se a atuação de procuradores e havia, destaque-se, verdadeira “crítica à presença do advogado nas tentativas conciliatórias por suposto interesse deste na delonga do feito”. Ao final do procedimento, deveria ser lavrado termo do resultado, a ser assinado pelo juiz de paz, o escrivão e as partes.

Posteriormente, ainda fruto do Período Imperial, a Lei de 29 de novembro de 1832, o primeiro dispositivo processual brasileiro, disciplinou diretrizes sobre a conciliação, como o intento de solicitar a conciliação, em qualquer lugar e desde o princípio da caracterização da lide (WATANABE, 2012).

Todavia, após a Proclamação da República, em 1889, a conjuntura do país mudou para adequa-se a nova forma de governo instalada, que depreendia a necessidade de modificações de caráter econômico, jurídico, político e social. Com isso, uma das alterações feitas pelo Marechal Manoel Deodoro da Fonseca, primeiro presidente do Brasil, foi revogar as leis que instituíam a tentativa conciliatória, com a justificativa da necessidade de promoção da autonomia das partes, além de apontar que o mecanismo possuem custos elevados e postergam o processo (CHAGAS, 2017).

O decreto presidencial que externalizou esse pensamento também foi percebido no corpo da Carta Magna de 1891, na medida em que não se localiza nenhuma referência aos métodos conciliatórios (CHAGAS, 2017). Anos mais tardes, durante o governo de Getúlio Vargas, em análise das duas constituições do período, a de 1934 e 1937, nota-se a menção às

Comissões de Conciliação e a Justiça de Paz eletiva. Noção que perdurou também na constituição seguinte.

Há de se destacar o artigo 18 da Constituição Federal de 1937 que viabilizou a legislação das organizações públicas, com vistas a assentar a conciliação no cenário jurídico nacional:

Art 18 - Independentemente de autorização, os Estados podem legislar, no caso de haver lei federal sobre a matéria, para suprir-lhes as deficiências ou atender às peculiaridades locais, desde que não dispensem ou diminuam as exigências da lei federal, ou, em não havendo lei federal e até que esta regule, sobre os seguintes assuntos:

(...)

d) organizações públicas, com o fim de conciliação extrajudiciária dos litígios ou sua decisão arbitral; (BRASIL, 1937).

Seguindo a retrospectiva histórica, com a instauração do Regime Militar no Brasil, sentiu-se a necessidade de mudar a constituição para imprimir nela os valores do corpo político da época. Em um recorte específico, no que diz respeito aos mecanismos conciliatórios, esse dispositivo elegeu as Juntas de Conciliação e Julgamento como órgãos da Justiça do Trabalho, com a tarefa de conciliar e julgar os dissídios individuais e coletivos entre empregados e empregadores (BRASIL, 1967).

Posteriormente, na década de 70, ainda no período do Regime, o Código de Processo Civil de 1973 trouxe relevantes contornos sobre os meios consensuais de resolução de conflitos. Explica Watanabe que (2012, p. 90):

No início da vigência do Código de Processo Civil de 1973, a utilização da conciliação era facultativa, a critério do juiz da causa. Somente a partir de 1995, a audiência de conciliação no processo sumário (art. 277, CPC) passou a ser de designação obrigatória. Na mesma época, o art. 331 passou a determinar a realização de audiência preliminar, versando a causa sobre direitos que admitam a transação.

No entanto, à época, a construção jurídica dos operadores do direito estava nostálgica às antigas formas de dirimir o conflito, ao passo que foram resistentes, no que tange à obrigatoriedade da conciliação, incentivando, boa parte deles, a busca pela heterocomposição, forma litigiosa, encorpendo a eficiência da justiça somente via sentença judiciária, fortalecendo no imaginário popular a crença de que a sentença produz muito mais efeito do que propiciar um cenário de pacificação social, por meio do consenso. Hodiernamente, isso ainda pode ser visto

nos tribunais, com o uso exponencial de recursos, alguns, inclusive, de caráter protelatório (WATANABE, 2012).

Explica Watanabe (2012, p.91):

A utilização obrigatória e mais intensa da conciliação passa a ocorrer com a instituição dos juizados especiais de pequenas causas, em 1984, pela Lei no 7.244, que no art. 2º deixou expressamente estabelecido que “o processo, perante o Juizado Especial de Pequenas Causas, orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando sempre que possível a conciliação”. Esse dispositivo foi reproduzido no art. 2º da Lei no 9.099/95, com acréscimo apenas da expressão “ou a transação”.

Com a redemocratização no país, a Constituição Federal de 1988, popularmente conhecida por “Constituição Cidadã”, repaginou a organização econômica, jurídica, política e social do cenário brasileiro. Garantindo uma série de direitos ao povo, trazendo logo no preâmbulo do documento, guia de orientação principiológica e de legitimidade, a cristalização da solução pacífica das controvérsias, passando a estimular o seu uso.

Desta feita, Chagas (2017, p.26), em análise ao dispositivo, ensina que:

(...) o acesso à justiça, consagrado pelo inciso XXXV, do artigo 5º, propõe não só um direito do jurisdicionado em acionar o poder estatal. Considerando o valor interpretativo do preâmbulo, interpreta-se que o Judiciário, enquanto parte deste Estado Democrático relatado pelos constituintes, também deve se orientar pela busca de solução pacífica de controvérsias. Assim, em análise mais aprofundada, a atuação estatal deve visar garantir a tutela adequada dos conflitos, tanto para tratá-los, quanto para preveni-los.

Ao perpassar os artigos da Lei Maior, constata-se a revogação das Juntas de Conciliação e localiza-se alguns tópicos sobre os meios de resolução consensual das controvérsias, com destaque, a saber:

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

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

II - justiça de paz, remunerada, composta de cidadãos eleitos pelo voto direto, universal e secreto, com mandato de quatro anos e competência para, na forma da lei, celebrar casamentos, verificar, de ofício ou em face de impugnação apresentada, o processo de habilitação e exercer atribuições conciliatórias, sem caráter jurisdicional, além de outras previstas na legislação. (BRASIL, 1988)

Após essa validação inscrita na carta constitucional, algumas leis foram surgindo, na tentativa de detalhar a aplicação e o funcionamento dessas ferramentas consensuais de resolução pacífica da contenda. Com destaque, a Lei nº 9.099/95, que dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, apontando como disposição geral dentre outras, a criação do órgão para conciliar, sempre que possível, caracterizando-se como o apelidado, “ celeiro da conciliação”.

Com o decorrer do tempo, surgiu a necessidade de uma regulamentação mais específica para os métodos autocompositivos. Com isso, o Conselho Nacional de Justiça, no uso de suas atribuições, propagou em todo o território nacional a Resolução nº125/10. Esse ato normativo não se construiu ao acaso, à medida que ao analisar o cenário jurídico do país, percebeu-se o efeito sintomático de uma crise, oriunda, dentro outros, do “ excesso de demandas, número insuficiente de profissionais, inadequação da legislação processual, cultura social do litígio, formação acadêmica essencialmente adversarial dos bacharéis em direito” (THIBAU; REIS, 2017, p.196).

Conforme justificam, no Manual de Mediação Judicial, a Resolução em liça nasce do dever de sistematizar e orientar a melhor performance das práticas conciliatórias já em uso no país, assim explica:

Esta orientação foi adotada, de forma a organizar, em todo território nacional, não somente os serviços prestados no curso da relação processual (atividades processuais), como também os que possam incentivar a atividade do Poder Judiciário de prevenção de demandas com as chamadas atividades pré-processuais de conciliação e mediação (CNJ, 2016, p.37).

Em uma primeira abordagem, na ementa da Resolução, já é possível perceber a tentativa de modificar o senso comum a respeito dos meios conciliatórios, ao passo que se cria uma Política Judiciária Nacional para o tratamento adequado dos conflitos, ou seja, transmuta-se a ideia de que a conciliação e a mediação, por exemplo, podem ser aplicados de qualquer modo e em qualquer caso, uma vez que são alternativas de solução jurídica.

Nesse novo âmbito, constrói-se a perspectiva dos métodos adequados de resolução de conflitos, em que serão aplicados, quando feita a triagem da situação fática, momento em que será levado em conta, todo o pano de fundo que gerou aquela adversidade. Isso ocorre, por exemplo, porque nem sempre é ideal utilizar os métodos consensuais, pois em alguns casos pode haver uma violenta linguagem, física e/ou verbal, entre as partes. O que abre espaço para outro meio de solução jurídica.

Pormenorizando, quando existe uma relação anterior entre as partes, como um casamento, relações de trabalho ou vizinhança, em suma, quando há continuidade nas relações, o diálogo pode, muitas vezes, está eivado de sentimentos, alguns apresentando-se como entraves ao consenso, o que causa a perpetuação da beligerância entre as partes envolvidas (SILVA *et al.*,2020).

Nesse caso, muito mais do que resolver uma questão sobre um bem jurídico, é fulcral reestabelecer o contato comunicativo dos conflitantes, pois a solução jurídica não seria capaz de apaziguar os ânimos e resolver a briga propriamente dita. Logo, recomenda-se o uso da mediação, quando cabível.

Em outro cenário, a conciliação, geralmente será aplicada em contextos que as “ partes possuem um relacionamento meramente circunstancial, um vínculo esporádico. As discussões tratadas com base neste instituto, normalmente, giram em torno do patrimônio ou da existência de dívidas” (DEMARCHI, 2008 *apud* SILVA *et al.*, 2020).

Com efeito, a Resolução nº125/10 do CNJ incentiva que os órgãos judiciários ofereçam os meios consensuais à sociedade, bem como cria o compromisso de promover ações conscientizadoras à utilização da autocomposição dos litígios, inclusive dentro das instituições de ensino, como as universidades, por meio da capacitação dos operadores do direito e atividades sobre o assunto (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

Determinou também, a criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, como a criação e manutenção de um banco de dados sobre suas atividades. Assim como, foi amplamente incentivado ao longo do dispositivo, a capacitação dos mediadores e conciliadores (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

Perpassados os anos, a Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, instituiu o Novo Código de Processo Civil, trazendo em seu esboço, uma série de diretrizes e modificações. Logo no bojo das normas fundamentais do processo civil, foi encorajado a promoção da solução consensual do conflito, com destaque para a conciliação e mediação, como meios conciliatórios. Não poupou esforços ao destrinchar a atividade dos conciliadores e mediadores judiciais, esses como auxiliares da justiça.

Um dos pontos mais relevantes trazidos com o código processual em liça foram os princípios desses institutos, tangenciando em ambos a independência, imparcialidade,

autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade e decisão informada (BRASIL,2015a).

Esmiuçadamente, essa condução principiológica, viabilizou a escolha consensual do conciliador e mediador, bem como das regras de direção do procedimento, a ser feita antes ou durante a fase processual. Além disso, restou que poderão ser feitas quantas sessões forem necessárias a construção da solução (BRASIL,2015a).

Pontua-se que o CPC/2015 abriu vistas à indispensabilidade da informação, no ensejo da petição inicial, sobre a realização ou não da audiência de conciliação e mediação, sendo um dos requisitos para o prosseguimento da ação judicial, nos moldes do art.319 do CPC (BRASIL,2015a). Perpassando o código, acosta-se ainda que há a obrigatoriedade do juiz designar essa audiência, nos moldes do art. 334 do código processual, salvo se ambas as partes alegarem desinteresse na composição ou quando não se admitir, ou seja, quando ferir os direitos indisponíveis, como a vida.

Assim, percebe-se dois movimentos. De um lado, as partes e advogado, por iniciativa do juiz ou conforme seus interesses, formaliza a mediação incidentalmente no processo judicial. Por outro lado, percebe-se a apropriação da mediação pelo Poder Judiciário, especialmente em núcleos dentro dos Tribunais de Justiça, sendo tema de regramento pelo projeto do Novo Código de Processo Civil e pela Resolução 125 do CNJ (MEIRELLES; MARQUES, s.d, s.p.).

Essa postura propicia a reflexão da efetividade de uma autocomposição sem o impulso das partes, uma vez que algumas pessoas sequer tem conhecimento do funcionamento desses mecanismos, o que pode gerar inércia e deslegitimar a construção da solução, pois é basilar que se tenha uma mentalidade sobre o caminhar desses meios consensuais, para entender que neles, a autonomia das partes é significativa para a atuação deles. Com isso, seria mais difícil desvirtuar a função desses meios resolutivos.

Neves (2018, p.51) faz uma crítica nesse sentido ao preocupar-se que essa supervalorização ‘‘ leve-nos a ver com naturalidade o famoso ditado de que vale mais um acordo ruim do que um processo bom’’. Isso seria o contrário dos objetivos dos métodos conciliatórios, principalmente em relação ao princípio norteador da independência, em que ‘‘ os conciliadores e mediadores devem atuar de forma independente, sem sofrerem qualquer espécie de pressão interna ou externa’’ (NEVES, 2018, p.69).

Além disso, o art. 359 do mesmo dispositivo também confirma essa postura, na medida em que institui, durante a audiência de instrução e julgamento, a tentativa de o juiz



conciliar, a qualquer custo, pois independe do emprego anterior dos métodos de solução consensual de conflitos.

O perigo existente na mediação judicial está na possibilidade do engessamento do instituto, na burocratização do conflito, fazendo da mediação mais uma etapa procedimental a ser cumprida dentro do caminho processual, esvaziando a mediação do seu sentido real e sua finalidade primeira. Ademais, tendo em vista o poder exercido pelo próprio Judiciário e as consequências advindas da judicialização de determinados conflitos, como exemplos o acirramento da disputa, temor do Judiciário, infantilização das partes com a retirada da responsabilidade na tomada de decisão, a mediação judicial poderá restar viciada, não atingindo seu potencial de emancipação e resgate da cidadania por estar adstrita ao âmbito do Judiciário e todo seu arcabouço adversarial (MEIRELLES; MARQUES, s.d, s.p.).

No entanto, Neves (2018, p.714) entende que essa segunda tentativa pode ser positiva, assim explica:

A previsão é importante porque ressalta que mesmo já tendo sido tentada a forma de solução consensual não há porque o juiz não a tentar novamente. Até porque dentro da normalidade a audiência de conciliação e mediação não terá sido realizada perante o juiz da causa, que em contato com as partes terá sua primeira chance de solucionar o conflito de forma consensual.

Destarte, com a finalidade de entender melhor parte dos institutos consensuais de resolução pacífica de conflitos, quais sejam, a conciliação e a mediação, o presente trabalho propõe-se em apresentar as principais conceituações e características desses métodos, que estão a cada dia mais presentes no cenário sóciojurídico nacional.

## **2.1 Da conciliação**

Didier e Cunha (2016) ensinam que a conciliação e mediação são formas de solução de conflito pelas quais um terceiro intervém em um processo negocial, com a função de auxiliar as partes a chegar à autocomposição. Como sutilmente citado no início do capítulo, a conciliação é o procedimento utilizado em situações eventuais, em que não há uma prévia relação entre os envolvidos.

Nessa perspectiva, consoante Lagrasta (2016, p.229) “ a conciliação, como mecanismo de solução de conflitos, é a atividade desenvolvida por um terceiro facilitador, que domina a escuta, para incentivar, facilitar e auxiliar as partes a se autocomporem (...)”. Já para Magano (1985, p. 43), “a conciliação é o negócio jurídico em que as partes respectivas, com assistência de terceiro, põe um fim a conflitos entre elas existentes”.

Contudo, Lagrasta sinaliza não haver preceituação que corrobora a tese da utilização pautada em critérios objetivos e subjetivos, para a autora:

(...) não há uma regra absoluta que recomende a conciliação para conflitos objetivos e a mediação para conflitos subjetivos; sendo útil a distinção apenas para que o terceiro facilitador reconheça a situação que lhe é apresentada e use as técnicas mais adequadas para atingir as expectativas das partes com maior ou menor ênfase às questões subjetivas ou objetivas (LAGRASTA, 2020, p.113).

Ademais, na compreensão de Morais (1999, p. 135), “a conciliação se apresenta como uma tentativa de se chegar voluntariamente a um acordo neutro, na qual pode atuar um terceiro que intervém entre as partes de forma oficiosa e desestruturada, para dirigir a discussão sem ter papel ativo”.

Explica Scavone (2018, s.p.) que “o conciliador tenta demover as partes a solucionar o conflito acatando suas ponderações e alternativas para a resolução do conflito que, entretanto, depende da anuência das partes”. Ele detalha a figura do conciliador, caracterizando, nos seguintes moldes:

O conciliador pode ser judicial, atuando como auxiliar da justiça nas audiências de conciliação (CPC, art. 334), nos termos dos arts. 165 a 175 do CPC, ou extrajudicial, sem que haja, nessa hipótese, lei específica para regular o procedimento ou requisitos para sua atuação. Nas duas formas de atuação aplicar-se-ão, por extensão, as regras da Lei 13.140/2015. Para a livre distribuição, o art. 167 do Código de Processo Civil exige, tanto para os conciliadores quanto para os mediadores judiciais, capacitação mínima para registro profissional, consistente em curso promovido por entidades credenciadas pelos tribunais, que respeitem o currículo definido pelo CNJ e pelo Ministério da Justiça. (SCAVONE, 2018, s.p.)

Salienta-se que a conciliação extrajudicial, como mecanismo não contencioso, difere-se da conciliação judicial, em que o conflito é levado ao tribunal, momento procedimental que o juiz irá transfigura-se em conciliador (LAGRASTA, 2020).

Noutras palavras, busca-se harmonizar as diferenças entre as partes, por meio de um conciliador, que é um auxiliar da Justiça que atua de maneira imparcial, em que é vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem. Na linguagem conciliatória, “há enfoque em soluções com observação dos fatos. Um discurso conciliatório estimula, como regra, relacionamentos cooperativos ou despolarizados” (CNJ, 2016, p.96).

Essa tarefa é regida pelo Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, redação dada pelo Anexo III da Resolução nº125/10 do CNJ, com alterações pela Emenda nº2/2016. A atuação desse grupo norteia-se pela confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação. Como preceitos, tem-se que:

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 (CNJ, 2016).

Quanto à metodologia do formato conciliatório, é basilar que inicialmente seja explicado aos envolvidos como o procedimento funciona, com o fito de ponderar as partes sobre o método, afinal, elas serão as protagonistas daquele momento. É por meio da escuta ativa, momento em que o conciliador, terceiro imparcial, capta e compreende o conteúdo da fala das partes, ele irá criar opções de solução a contenda, por meio de perguntas, e/ou aprimorar as que já foram levadas à composição. Assim, poderá orientar as partes para que façam suas escolhas, aquelas que mais se adequem ao caso (LAGRASTA, 2020).

Nessa conjuntura, foi realizada uma representação numérica da aplicação desse método, como forma de visualizar a efetividade deles na máquina judiciária. No Tribunal de

Justiça do Ceará (TJCE), em 2021, segundo o Relatório ‘ ‘ Justiça em Números’ ’ 2021, mapeado pelo Conselho Nacional de Justiça, o índice de conciliação, por tribunal, foi de 8,8%, sendo o percentual de sentenças homologatórias de acordo em relação ao total de sentenças e decisões terminativas proferidas (CNJ, 2021).

Ainda no relatório, tem-se que a Justiça que mais faz conciliação é a Trabalhista, como forma de facilitar o consenso entre empregador e trabalhador. Os índices revelam que nos juizados especiais a conciliação é um pouco maior que na justiça comum e que a conciliação é mais presente no primeiro grau do que no segundo, aqui quase inexistente (CNJ, 2021).

Levando em consideração a taxa, entende-se que há espaço para propiciar a mudança de cultura social beligerante entre os envolvidos, pois a utilização desses mecanismos conciliadores podem contribuir com a resolução definitiva do conflito, diminuindo os litígios a serem solucionados pelo Judiciário, de maneira heterocompositiva.

Nesse sentido, Lagrasta (2020) sustenta que os operadores do Direito, já na formação acadêmica, são instruídos a litigar, sendo orientados em suas práticas jurídicas a peticionar e reforçar suas habilidades na prática do contraditório, por meio dos recursos, não havendo, em geral, a devida atenção a necessidade de pacificação. Logo, essa mentalidade enseja a ideia de que somente a sentença resolve o problema, reverberando, inclusive, no imaginário popular, o que se reflete nos números ainda sutis da adoção da conciliação no judiciário nacional.

Para Lagrasta, a solução desse problema é a viabilização de uma mudança de mentalidade efetiva, com a adoção de ações de promoção dos meios consensuais de resolução dos litígios:

Para tanto, deve-se buscar a cooperação das instituições públicas e privadas da área de ensino, estimulando a criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da solução pacífica dos conflitos e capacitem os terceiros facilitadores (conciliadores e mediadores), estabelecendo inclusive, como obrigatório, no curso de iniciação funcional de magistrados, um módulo voltado aos métodos alternativos de solução de conflitos. Ainda, necessária a divulgação dos métodos alternativos, não apenas entre os operadores do Direito, através de cursos e seminários, mas também no âmbito da comunidade, através de informações veiculadas na mídia (...). Por fim, os próprios magistrados, serventuários da justiça e servidores públicos de um modo geral, devem ter conhecimento específico sobre métodos consensuais de solução de conflitos, para que possam informar a população sobre os procedimentos afetos a esses métodos, encaminhando-as aos mesmos, possibilitando, com isso, sua utilização e divulgação, contribuindo para a mudança de mentalidade (LAGRASTA, 2020, p.51-52).

Com essa postura, será possível alcançar significativas mudanças na sociedade, pois essa cooperação entre os diferentes agentes sociais contribui para a perpetuação de uma organização social mais coesa. Com efeito, para que isso aconteça, não existe apenas a conciliação como ferramenta consensual. Assim, a mediação também será uma dessas maneiras de pacificação social.

## **2.2 Da mediação**

Segundo Cabral (2017, p.369), a mediação “ é um mecanismo de resolução de conflito em que as próprias partes constroem, em conjunto, um sistema de decisão, satisfazendo a todos os envolvidos e oxigenando as relações sociais”. Nesse formato existirá a figura de um terceiro interventor, em que este deverá passar segurança às partes, por meio de uma postura de neutralidade diante da contenda.

Sobre a temática, Neves (2018, p.64) descreve que:

A mediação é forma alternativa de solução de conflitos fundada no exercício da vontade das partes, o que é o suficiente para ser considerada espécie de forma consensual do conflito, mas não deve ser confundida com a autocomposição. Há ao menos três razões que indicam aconselhável distinguir essas duas espécies de solução consensual dos conflitos. Como primeira e principal diferença tem-se a inexistência de sacrifício total ou parcial dos interesses das partes envolvidas na crise jurídica. É nesse sentido a previsão de solução com "benefícios mútuos" presente no § 3º do art. 165 do Novo CPC. Para que seja possível uma solução consensual sem sacrifício de interesses, diferente do que ocorre na conciliação, a mediação não é centrada no conflito em si, mas sim em suas causas.

Nesse sentido, a mediação serve como meio facilitador da manutenção comunicativa entre as partes envolvidas no conflito, momento em que será possível frutificar em uma pacificação social, tornando-se eficaz, ao passo que viabiliza um equilíbrio entre os interesses (MEIRELLES; MARQUES, s.d., s.p.).

Como frisaram os autores supracitados:

(...) a mediação não tem, em nenhum momento, a finalidade de “desafogar” o Poder Judiciário, nem se apresenta como solução única e plena para todos os problemas enfrentados pelos Tribunais. Sua principal finalidade é o reconhecimento e análise do litígio, promovendo o diálogo entre as partes e em decorrência deste a construção de um consenso, como fruto da ação comunicativa auxiliada pelo mediador e legitimado pelos mediados durante todo o procedimento. Tal instrumento acarreta, sem dúvida um “desafogar” do Judiciário, mas não como objetivo primeiro, e sim como simples consequência, pois o conflito real existente entre as partes foi dissolvido, não restando a litigiosidade incontida que poderia, em futuro próximo, gerar mais um processo judicial (MEIRELLES; MARQUES, s.d., s.p.).

Por essa perspectiva, a mediação não busca solucionar todo e qualquer conflito que aparecer, afinal, mesmo em situações que não exista a possibilidade de acordo, sua metodologia não será forçosa, pelo contrário, ela reprime posturas que pressionem os agentes envolvidos a entrarem em consenso apenas para agradar ao mediador, por exemplo, ou para algum dos indivíduos sentir-se livre da necessidade de permanecer naquele ambiente. Ao menor sinal de impositividade, se desvanece o cerne da mediação.

Inclusive, na mediação é possível findar a sessão a qualquer tempo, com vistas a guardar as partes de qualquer postura coercitiva. O CNJ, por meio do Manual da Mediação Judicial, explica:

Os interessados têm ainda a possibilidade de encerrar a mediação a qualquer hora sem sofrerem maiores prejuízos, pois este é um processo não vinculante. Diz-se que um processo é vinculante quando os interessados possuem o ônus de participar dos atos procedimentais – em que a desistência de participação no processo gera uma perda processual e uma potencial perda material. (...) nos processos não vinculantes, não há maiores prejuízos decorrentes da desistência de participação no processo. Naturalmente, isto não significa que a parte não sofrerá perdas em razão do não atingimento dos objetivos que possivelmente seriam alcançados se este não tivesse desistido do processo. A característica dos processos não vinculantes consiste na inexistência do ônus de participar do processo (CNJ, 2016, p. 21)

Em verdade, como a mediação conta com a finalidade mais comunicativa, por natureza, ela é bastante usada no seio familiar, pois ali as relações estão influenciadas por um forte caráter emocional e o conflito nos tribunais nem sempre será o caminho mais apropriado. Tendo em vista essa abordagem, Tartuce (2019, s.p.) defende que ‘‘ a mediação e a orientação psicológica são instrumentos fundamentais, devendo sempre entrar em cena para a aproximação dos genitores, ex- cônjuges ou ex-companheiros’’.

Com efeito, os conflitos internos devem ser levados em consideração com liberdade para ir além do problema jurídico, na medida em que ele, se destrinchado perante o juízo estatal, pode acabar sendo desfeito, face a deslegitimação da sentença proferida, pois aquela decisão foi imposta por um terceiro que, muitas vezes, não conhece a realidade como um todo, se atendo mais a superfície do problema.

Em uma perspectiva jurídica, a mediação já aplicada no Brasil, por meio do Código de Processo Civil de 2015, dependia de uma regulamento mais específico para traçar suas diretrizes, a fim de direcionar melhor a aplicação do instituto, de modo que fosse mais efetivo tanto para os operadores do direito quanto para a sociedade.

No escopo da Lei nº13.140, de 26 de junho de 2015, Lei da Mediação, definiu-se mediação como “ a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2015b, Art.1º) e instituiu-se os princípios norteadores do instrumento consensual, como a imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, a oralidade, a informalidade, a autonomia da vontade das partes, a busca do consenso, a confidencialidade e a boa-fé (BRASIL, 2015b, Art.2º).

Destrinchando esses princípios, tem-se que a imparcialidade na mediação é basilar para garantir a segurança das partes no mediador, pois ali ele não deverá exprimir juízo de valor, à medida que se abstém de emitir julgamentos. Em consequência, isso propicia um cenário de confiança e autonomia dos envolvidos, já que passam a estar em igualdade de condições para chegar ao consenso.

Ademais, Scavone (2018, s.p.) explica que o princípio da oralidade serve para inibir qualquer “ registro ou gravação dos atos praticados durante o procedimento de mediação, notadamente em razão da confidencialidade, que, em regra, o cerca, nos termos dos arts. 30 e 31 da Lei 13.140/2015 e do art. 166 do CPC”.

Também ficou garantido por intermédio do mesmo dispositivo legal, a faculdade de escolha consensual entre as partes do mediador ou esse ser indicado pelo tribunal. Eles poderão ser extrajudiciais, em que qualquer pessoa é capaz de intermediar a contenda, ou judiciais, quando há preparação específica para desenvolver tal atribuição.

Sendo a mediação extrajudicial, a lei conduz no sentido de que “ o convite para iniciar o procedimento de mediação extrajudicial poderá ser feito por qualquer meio de comunicação e deverá estipular o escopo proposto para a negociação, a data e o local da primeira reunião” (BRASIL, 2015b, Art.21). Na prática, isso estimula, desde o princípio, a retomada do canal comunicativo entre as partes, de modo a ampliar a mentalidade dos conflitantes para a resolução consensual do problema.

A lei prevê também outra modalidade de mediação, nesse sentido, quando o mecanismo utilizado for a mediação judicial, a referida lei explica que “ os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, pré-processuais e processuais, e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição” (BRASIL, 2015b, Art.24).

Farias (2014, p.51) salienta a respeito que “ A terminologia mais correta a ser utilizada nessa forma de mediação é de "mediação intrajudicial", uma vez que se for utilizada a terminologia "mediação judicial", poderia ser entendido erroneamente, como mediação realizada pelo juiz de direito.”. Assim, a mediação judicial nada mais é do que aquela que ocorre nos Centros Judiciários (CEJUSCs), em que há uma indicação sugestiva do mediador pelo juiz. Ela pode acontecer durante o processo, inclusive, a pedido das partes, ou ainda na fase pré-processual.

Nesse prisma, com base no código processual vigente, o juiz terá o poder decisório para homologar a autocomposição, que segundo Didier e Cunha (2016, p.51):

Cabe ao relator homologar, ou não, a autocomposição das partes, sempre que o processo estiver no tribunal (art. 932, I, CPC). A ele também cabe homologar a autocomposição quando ela for celebrada após a sentença, mas antes de a apelação ter sido distribuída ao tribunal: com a prolação da sentença, o juiz de primeira instância já não poderia homologar esse negócio jurídico. Se a sentença foi proferida, e não houve apelação, há trânsito em julgado; nesse caso, havendo autocomposição, cabe ao juízo de primeira instância, a quem competiria processar a futura execução da sentença (art. 516, II, CPC), homologá-la. A homologação da autocomposição, na instância recursal, implica extinção do procedimento recursal com resolução do mérito (art. 487, III, CPC). A autocomposição, no caso, abrange os objetos litigiosos dos procedimentos principal e recursal.

Destarte, independente da modalidade aplicada, é certa a necessidade da validação dos sentimentos das partes componentes da autocomposição, em que consiste na tentativa de “ identificar os sentimentos que a parte desenvolveu em decorrência da relação conflituosa e abordá-los como uma consequência natural de interesses legítimos que a parte possui” (CNJ, 2016), pois a humanização desse mecanismo é o que o torna diferente das outras vias de resolução de conflitos.

No próximo capítulo, será possível entender sobre como os métodos conciliatórios, como a conciliação e a mediação, fazem parte de um leque muito mais amplo de opções de resolução de conflitos, que são selecionados a partir da triagem da narrativa fática, mecanismo esse denominado de Justiça Multiportas.



### **3 NOÇÕES PREAMBULARES SOBRE O FUNCIONAMENTO DA JUSTIÇA MULTIPORTAS**

Os conflitos e as tensões remontam aos primórdios da humanidade, compondo o cenário de mudanças ocorridas ao longo da história. É cabal que o convívio em sociedade cria essa possibilidade de ocorrência de problemas sociais, sendo necessário o estabelecimento de regras de convivência e previsão de direitos, sobretudo, aqueles de natureza fundamental para assegurar a vida e a subsistência.

Esses conflitos surgem da oposição de interesses, em que muitas vezes, essa contraposição propicia um cenário de divergências entre os indivíduos, ao passo que cada um tem o desejo de alcançar determinado fim, havendo, muitas vezes, uma insatisfação em detrimento da garantia de outrem. Isso ocorre, à medida que as necessidades humanas vão surgindo e os recursos tornam-se limitados, sendo inerente ao homem, posto em convívio com outros, a defesa de seus interesses e consequentes embates no alcance deles.

Esse homem quando posto em situações incompatíveis com o que se espera, as adversidades tomam uma proporção significativa. Em uma abordagem histórica, a maneira mais primitiva de resolver os conflitos era por meio da violência, ou seja, a hostilidade era a principal arma de defesa e garantia de direitos. A autotutela coloca um indivíduo como vencedor e outro como perdedor, noção que potencializava ainda mais a beligerância entre o grupo envolvido.

Nesse sentido, Thomas Hobbes, autor da obra clássica, *Leviatã*, observou que o homem entrava em conflito para conseguir atender suas necessidades, apropriando-se da força física como maneira mais acessível de resolução de suas demandas, exprimindo a máxima do homem sendo lobo do próprio homem, cristalizando a ideia de competitividade entre a mesma espécie, com a adoção de uma conduta animalésca (HOBBS, 2003).

Todavia, é importante salientar que, mesmo nas sociedades primitivas, havia a tratativa de uma resolução autocompositiva dentro dos grupos mais próximos, como os clãs e as tribos, ao seu modo, no delinear de seus traços culturais. Perpassado o tempo, com as mudanças na composição social, tornou-se necessária uma reestruturação da instância de decisão das contendas dos agrupamentos em questão.

Com isso, surgiu a urgência em eleger um agente que fosse capaz de intermediar e regular os conflitos de interesses, balizando os pesos e as medidas de cada situação, para decidir o que fosse mais justo, de forma mais equilibrada, em que era confiada a individualidade das

vidas privadas em face dessa coesão entre os indivíduos. Desse modo, o Estado reveste-se como protetor da coletividade e responsável por garantir esse enquadramento das soluções às contendas e estabelecer um controle social.

A partir disso, tornou-se comum a presença de um terceiro imparcial conduzindo a dinâmica da prestação jurídica, denominada de heterocomposição, em que o Estado-juiz, conferindo respostas sob uma tecnicidade, por meio da jurisdição resolve o choque de interesse entre as partes envolvidas. Explica Neves (2018, p. 59) que “ a jurisdição pode ser entendida como a atuação estatal visando à aplicação do direito objetivo ao caso concreto (...)”.

Com efeito, o Estado não será o único detentor da solução dos conflitos, isso porque o Direito permite outras formas de obter uma resposta ao conflito. No contexto atual, as relações inter-humanas tendem a traçar novos contornos, ao passo que, de acordo com Assis (2020), há uma reestruturação dos tradicionais institutos processuais. Por conta dessa nova dinâmica, há relevantes impactos no sistema jurídico que procurem solucionar os conflitos de forma célere e eficaz.

Esse cenário acabou emergindo na necessidade de refletir os arranjos sociais e jurídicos das diversas nações. Nesse sentido, Frank Sander idealizou o termo “ Tribunal Multiportas” para explicar a multiplicidade de atuações em resposta ao desenrolar dos conflitos e contrapondo-se ao modelo clássico de atuação, que dispõe a atividade jurisdicional estatal como a única capaz de elucidar problemas.

Essa teoria foi desenvolvida na década de 70, por meio de um documento autoral, com o intuito de encontrar uma alternativa ao sistema judiciário americano que, à época, encontrava-se com empecilhos na resolução dos processos (RAMIDOFF; BORGES, 2020). Pode-se dizer que, por esses moldes:

De acordo com essa teoria, para o estabelecimento de um sistema multiportas de solução de conflitos devem ser consideradas quatro bases fundamentais, quais sejam: i) a institucionalização dos meios alternativos de solução de conflitos; (ii) a escolha do método a partir de uma triagem feita por um expert; (iii) adequada formação dos profissionais que irão manejar o conflito a partir destes métodos, incluindo advogados e mediadores/conciliadores; (iv) existência de uma política pública de conscientização sobre os benefícios de se adotar os meios alternativos, além da adequação da destinação de recursos, e economia a ser gerada no sistema judiciário com o incentivo à utilização dos Meios Alternativos de Solução de Conflitos – MASC (SANDER, 2000 *apud* RAMIDOFF e BORGES, 2020).

Para Muniz e Silva (2018, p. 290), esse sistema multidirecional preceitua que em um “ único centro de justiça devem estar à disposição das partes a triagem do conflito que será

levado à discussão, para que se defina qual método será o adequado para alcançar resultados mais satisfatório, assim como instrumentos para a utilização dos mesmos’.

Conforme delineiam Ramidoff e Borges (2020, p.7), consoante leituras debruçadas sobre a teoria de Sander, tem-se que:

Tais ideias resultaram em sete portas para resolução de disputas, sendo elas: i) Screening clerk (triagem); ii) Mediação; iii) Arbitragem; iv) Fact findinf (averiguação, consubstanciada no sistema de ouvidorias, Lei de acesso a informação etc.), v) Malpractice screening panel (Rastreado as más práticas); vi) Corte superior, e, vii) a figura do ombudsman (instituição com a tarefa de pesquisar queixas e prevenir disputas, facilitando sua resolução interna corporis).

Dessa maneira, o Judiciário, como boa parte senso comum elenca, não seria a única alternativa viável capaz de resolver os conflitos entre os litigantes. Não há que se falar em exclusividade na resolução das controvérsias jurídicas, pois não existe apenas uma forma de justiça tradicional. Além disso, uma outra vantagem mostra-se no protagonismo do indivíduo, que assume o papel principal na sua lide, em que é possibilitada a democrática escolha do método, quando possível, como forma de viabilizar um maior engajamento, inclusive, a responsabilidade, no tocante aos resultados.

Em âmbito nacional, precipuamente Ramidoff e Borges contextualizam (2020, p.7):

Com o advento da Constituição da República de 1988, da Lei n. 9.099/95 (Lei dos Juizados Especiais), e posteriormente do Código Civil (Lei n. 10406/2002), surgiu no Brasil a ideia de que todas as pessoas devem ter acesso ao Poder Judiciário. Ao contrário do que existia anteriormente, observa-se que cada vez mais inúmeras pessoas começaram a procurar o Poder Judiciário para resolver os seus conflitos. Ao oposto do que se imaginava na época, o acesso ao Judiciário se tornou apenas uma porta de entrada, mas não uma garantia de ser uma porta de saída (...)

De acordo com Ramajo (2021, p.67), foi a partir da experiência estadunidense que o sistema multiportas foi introduzido no Brasil, em 2010, por meio da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, em que vários foram os fatores que motivaram a iniciativa, entre eles, o forte movimento internacional de ressignificação do direito ao acesso à justiça. Assim, parte-se da compreensão que para cada litígio haverá a maneira adequada de solução, respeitando as particularidades de cada um.

Nessa esteira, o Poder Judiciário deixa de ser o centro, pois a depender do conflito, as partes podem decidir democraticamente a maneira como resolverão seus conflitos, ao passo que a depender do conflito, as partes seriam encaminhadas para a mediação, conciliação,

arbitragem ou justiça comum (ASSIS, 2020). Nessa perspectiva, as inúmeras ferramentas de resolução coexistem em benefício mútuo da sociedade e da coesão judiciária.

Em suma, o sistema multiportas surge como uma abordagem explicativa para as múltiplas possibilidades de construção da resposta jurídica necessária a resolução de uma determinada contenda. Ele desconstrói a visão superficial que limita ao efetivo acesso à justiça oriundo somente do impulso litigioso, dinamizando o olhar que se tem ao conflito, em que será possível extrair a partir dele a pacificação entre as partes e facultar a formação de uma prestação, com mesmo grau de seriedade, mas que foi desenvolvida e aprimorada pelos atores do conflito.

No subtópico seguinte, será possível ligar esse sistema multiportas a efetividade de sua aplicação, ao passo que ele viabiliza um acesso mais adequado à justiça, na medida em que ele possibilita a escolha de um caminho mais pertinente ao caso em divergência e ajuda na manutenção da organização jurídica.

### **3.1 Do acesso eficiente à justiça**

Com a premissa de garantir direitos básicos ao ser humano, tão somente, pela sua condição como homem, surgiu-se a necessidade de evitar violações que derrubassem a segurança da existência da espécie, de maneira digna. Com isso, o acesso à justiça passou a ser um dos principais direitos humanos, incorporado, no Brasil, por meio do Decreto nº 678, ratificado em 6 de novembro de 1992, que promulgou a Convenção Americana sobre Direitos Humanos, também denominado de Pacto de São José da Costa Rica.

Tal direito delinea-se a partir da previsão legal, conforme o Artigo 7 do Decreto supra:

Toda pessoa tem direito a ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal formulada contra ela, ou para que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer outra natureza. (BRASIL,1992)

Nessa esteira, tornou-se essencial garantir o acesso à justiça, pois sendo ele fundamental à existência humana, possibilita uma garantia judicial de que o homem sempre será ouvido e atendido, quando precisar de impulsionar o sistema judiciário. Com efeito, a observância desse direito cristalino foi incorporado, no inciso XXXV do Artigo 5º da Constituição Federal de 1988, em que “ a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

Com essas incorporações, Annoni (2007) preceitua que tendo em vista que o acesso à justiça é reconhecido como um direito, o papel do governo brasileiro é garantir a fluência desse direito, respeitando, inclusive, a duração razoável do processo, ao passo que se essa suposição não for atendida, não há dúvida de que o Estado deverá responderá objetivamente aos danos causados pelos indivíduos.

Em uma abordagem estatística, o Poder Judiciário finalizou o ano de 2020 com 75,4 milhões de processos em tramitação, aguardando alguma solução definitiva, segundo os dados do Relatório “Justiça em Números” 2021, realizado pelo Conselho Nacional de Justiça. Embora esse número seja menor em relação aos anos anteriores, evidenciou-se a necessidade de discussão sobre o acesso à justiça, não só a garantia desse ingresso, mas a premissa em satisfazer as partes, a partir de uma prestação jurisdicional eficiente.

De modo panorâmico, em consequência dessa visão, o Brasil passa por uma crise judiciária, com o excesso de demandas jurídicas, como uma das causas do óbice. O sentimento de beligerância entre as partes, muitas vezes, impulsa a procura aos tribunais e pode ser elencado como uma das vias que leva ao gravame da situação jurisdicional nacional.

Todavia, os métodos autocompositivos não devem ser vistos como a solução para essa sobrecarga, pensamento reforçado pelo senso comum, pois eles são meios que restauram a paz social, e trazem em seu cerne, uma abordagem holística do problema (WEIL, 1993), pois propiciam um tratamento congruente dos conflitos, viabilizando o efetivo acesso à justiça.

Outrossim, como o acesso à justiça não deve só promover a mera condução ao tribunal, mas acalmar os ânimos dos indivíduos, por ora, beligerantes na luta por seus interesses, a promoção de uma cultura de paz é basilar no cenário nacional, pois isso facilita a construção de um sistema consensual, não por uma simples visão de que será garantida a celeridade no alcance dos benefícios requeridos, mas por uma característica interna do homem que reflete externamente no meio social em que se insere.

Contudo, mesmo com essa tentativa de pacificação, é preciso ter cuidado para não construir uma perspectiva falaciosa da perpetuação da paz, pois segundo Weil (1993, p.29 e 30):

Um dos principais erros que cometemos ao falar sobre a paz consiste em vê-la sempre como uma aparência, como algo externo ao homem. Assim, dizemos que os homens vivem em paz se eles não estão em guerra, se não há conflito evidente. Se enxergarmos a paz apenas dessa forma, nossas preocupações se concentrarão no tratamento do conflito e de suas causas específicas. Assim, tudo faremos para obter um desarmamento geral. Obviamente, este é apenas um dos lados do problema, e, aliás, o

menos importante. Mais do que ausência de conflito, a paz é um estado de consciência. Ela não deve ser procurada no mundo externo, mas principalmente no interior de cada homem, comunidade ou nação. De nada adianta desarmar todos os homens. Eles continuarão a se matar aos socos, se os espíritos não forem pacificados. E, na primeira oportunidade, produzirão máquinas ainda mais mortíferas para se destruir mutuamente.

Essa realidade mostra que não é suficiente voltar os olhos apenas para a prestação jurisdicional, esvaziada de interesse profundo em destrinchar o sentimento de contenda entre os indivíduos, porque enquanto não se modificar a mentalidade social beligerante, principalmente das instâncias de aplicação da justiça e suas entidades de formação, inclusive dos próprios acadêmicos dos cursos de Direito, não será possível alcançar uma cultura fleumática, com cidadãos que entendem o cerne dos métodos autocompositivos e a importância, em determinados casos, de sua aplicação, quando aplicar e os efeitos que causará na conjuntura ali exposta.

Ademais, em uma análise investigativa sobre a sobrecarga do Judiciário, tem-se a inafastabilidade do controle jurisdicional, mentalidade de que a maneira litigiosa é única forma de resolução apropriada e segura da demanda, como uma justificativa do contexto hodierno do sistema judiciário. Isso ocorre, uma vez que há na cultura brasileira o fortalecimento da confiança na jurisdicização (GONÇALVES; SILVA, 2020), como a única forma de assegurar direitos.

Essa visão cristaliza a sentença como o meio mais elevado e seguro para alcançar a plena justiça. Essa postura evidencia a cultura da sentença, em que há o predomínio da figura do Estado-juiz, como um terceiro imparcial, inerte ao conflito, em que será confiada a resposta a contenda (SILVA *et al.*, 2020).

Desse modo, os métodos adequados de resolução pacífica do problema revestem-se de uma envergadura consensual, servindo de escopo para a cultura do consenso, em que se retoma a legitimidade da atuação das partes, essas como protagonistas do conflito e por consequência, da solução. Em que há o objetivo de estabelecer a comunicabilidade entre elas, com ou sem a ajuda de um terceiro, para que juntas possam encontrar a melhor resposta ao caso.

Assim, ao garantir o efetivo acesso promove-se a cultura de paz, uma vez que a falta dele implica na perpetuação de conflitos permanentes sem resolução, sendo prejudicial à harmonia social. Logo, o acesso à justiça não se refere somente ao direito formal de recorrer à

jurisdição, mas, na verdade, ao direito de obter uma decisão que seja materialmente justa em relação ao litígio (ALVES *et al*, 2021).

Nesse ínterim, a sistemática autoritária de empenho na prestação do serviço jurídico mostrou-se insuficiente à realidade multifacetada dos indivíduos, uma vez que a solução adjudicada soluciona-se apenas parte do conflito entre os envolvidos e não o todo, pois o processo judicial é apenas um trecho do real problema (CHAGAS, 2017).

Com efeito, essa realidade revela que a sentença, em alguns casos, não é capaz de pacificar a contenda. É possível, inclusive, que não tenha havido a tentativa de apaziguação como ponto alvo da prestação, uma vez que o inchaço do Judiciário dificulta a ação de pormenorização dos problemas levados até ele. Por isso, o primor em amoldar a resposta a cada tipo de conflito, com o intuito de adequar o melhor canal de entrada e saída do jurisdicionado.

### **3.2 Da relevância na adequação do canal escolhido**

Em virtude do processo de globalização, as relações sociais tornam-se mais complexas a cada dia, fazendo com que o aparato jurídico não consiga acompanhar a velocidade das transformações sociais. Por esse viés, o problema da eficiência encontra-se caracterizado pela impossibilidade de atender satisfatoriamente à multiplicidade de conflitos sociais que são submetidos ao Judiciário todos os dias (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2011 *apud* ALVES *et al.*, 2021, p.272).

Nesse sentido, o modelo multifacetado de resolução de conflitos propicia uma alternativa dinâmica para abranger as mais diversas realidades que compõe uma lide. Para Mariana Hernandez Crespo (2012, p.29) “ (...) os métodos alternativos, em especial o Tribunal Multiportas, poderiam contribuir para a inserção da maioria das pessoas sem voz ativa no centro das ações, em igualdade de condições”.

Em teor comparativo, Sander durante a entrevista concedida a Mariana Hernandez (2012, p.35) explica que:

(...) é preciso pesquisar várias opções com o cliente, exatamente como um médico faz quando alguém chega com alguma queixa. A pessoa diz: “estou com dor de estômago”, e o médico não responde: “bom, vou pegar meu bisturi para fazer a operação”. Os médicos precisam apresentar as suas opções: “você pode tomar remédios, ou não fazer nada, ou fazer uma operação”. Da mesma forma, os advogados precisam fazer a mesma coisa com os conflitos, o que leva naturalmente a um exame mais detalhado das opções para resolver o conflito.

Desse modo, com as diversas formas de solucionar um óbice, é possível garantir que as partes se adequem a um canal jurídico que corresponda a uma solução satisfatória, pois não basta o ingresso na esfera judicial, é fulcral que haja uma prestação eficiente, uma vez que a falha na resposta jurisdicional posterga a beligerância entre os envolvidos, de modo a agravar o atrito, acentuando o acirramento dos jurisdicionados.

Logo, mais do que facilitar o acesso aos aparatos judiciais, é imprescindível a tentativa de oferecer uma resposta eficiente aos jurisdicionados, pois muitas vezes a demora leva à frustração e posterga a tensão entre envolvidos. Como consequência, há uma descrença no sistema judiciário, uma vez que as pessoas ficam à mercê da burocracia dos tribunais, esses sobrecarregados com o alto fluxo de demandas, motivo que, na maioria das vezes, dificulta uma análise profunda sobre o caso, sendo feita apenas uma leitura superficial sobre a lide.

Todavia, ainda que existam esses óbices, boa parte da população atribui validade somente a heterocomposição, deixando nas mãos de um terceiro, que não está imerso no problema, a tarefa de encontrar uma saída para a questão levada a juízo. Ocorre que esse distanciamento pode levar a atribuição de uma resolução que não se aplica a realidade dos fatos, o que leva a insatisfação dos envolvidos. Em uma análise profunda, isso poderá contribuir com a ocorrência do descumprimento de ordem judicial, pois não houve a legitimação daquela solução atribuída ao problema.

Além disso, a forma tradicional de justiça não é a única forma que legitima decisões, ao passo que o centro abrangente de meios para destrinchar um conflito e solucioná-lo abarca a faculdade de composição conjunta da solução, ou seja, é possível, quando adequada ao caso concreto, decidir democraticamente como resolver aquela situação, formando progressivamente uma resposta que seja benéfica e justa para todos os componentes da lide.

Outrossim, a aplicabilidade desse entendimento caracteriza a adoção do princípio da adequação processual, um corolário lógico do princípio do devido processo legal, que permite flexibilizar as regras processuais para proporcionar uma tutela jurisdicional mais efetiva. Esse mecanismo não se dá de qualquer forma, explica Neves (2018, p.391):

(...) ao criar a correlação mudança procedimental-especificidades da causa, o legislador, entretanto, não consagrou a vontade livre das partes, mas sim uma vontade justificada, condicionada a uma adequação procedimental que atenda a eventuais peculiaridades do caso concreto.



No Brasil, para ambientar essa lógica jurídica, o Código de Processo Civil delineou em seu Art.190, a possibilidade de consenso na composição da resposta à controvérsia:

Versando o processo sobre direitos que admitam autocomposição, é lícito às partes plenamente capazes estipular mudanças no procedimento para ajustá-lo às especificidades da causa e convencionar sobre os seus ônus, poderes, faculdades e deveres processuais, antes ou durante o processo. (BRASIL, 2015a, Art.190)

Por esses traços, o sistema multiportas, ainda não institucionalizado no Brasil, mas já introduzido implicitamente, corrobora o princípio da adequação. Todavia, é basilar entender que “ o uso aleatório e sem o devido zelo pode, no melhor cenário, deixar de produzir o resultado pretendido e, na pior hipótese, espalhar o sentimento de insatisfação entre os conflitantes e originar o acirramento na lide.” (ALMEIDA, 2018 *apud* ALVES *et al.*, 2021)

Ao ser observado a multiplicidade de alternativas para resolver um conflito, quando há a escolha da porta adequada, pode ser evitado a demora judicial, elucidando-se que nenhum mecanismo tem como cerne ser célere a todo custo, tudo deve ocorrer conforme a complexidade do casos e dos interesses envolvidos. O que existe é que, em certos casos, é necessária uma resposta urgente ou até mesmo um canal mais pacificador de resolução da demanda, em virtude de relações continuadas, como ambientes familiares, de trabalho ou em uma vizinhança.

Dentro dessa conjectura, o inchaço de demandas resolvidas, muitas vezes, sem a devida adequação acaba por prejudicar a ordem jurídica e social, no sentido de não oferecer uma resposta precisa na resolução do conflito e postergar um problema. Ou seja, a ressignificação da jurisdição permite a ampla autonomia das partes, ao passo que o ente estatal não consegue resolver a totalidade dos óbices (ASSIS, 2020). Assim, salienta-se que há o cerne de oferecer o tratamento eficiente às demandas, não desafogar o Judiciário, sendo uma mera consequência.

Nesse prisma, o princípio da adequação, como base do sistema multiportas, dispersa a construção do imaginário popular de que os métodos autocompositivos, como a conciliação e mediação, são tão somente alternativos, e emerge-os como aqueles adequados a determinadas causas, colocando as partes como protagonistas na resolução de seus próprios conflitos, conferindo igualdade de condições entre ambos.

Logo, fica evidente a relevância em oportunizar o tratamento que seja adequado ao conflito, tendo em vista à pacificação social. Assim, é nítida, pois, a necessidade da escolha da

porta mais apropriada para o ingresso do jurisdicionado, bem como em sua saída, ao passo que o espírito de controvérsia pode ser dirimido, abrindo espaço para um diálogo frutífero.

No capítulo adiante, ficará mais claro como a junção dessa escolha adequada a um método de resolução consensual pode oportunizar as partes um deslinde mais democrático, em que elas poderão compor, se viável a ambas, um acordo em que há a legitimidade de cada aspecto, o que além de facilitar uma relação pacífica no meio social, coloca o jurisdicionado como agente principal de resolução do seu problema.

#### **4 EFETIVIDADE DA CONCILIAÇÃO E DA MEDIAÇÃO COMO FERRAMENTAS DE PACIFICAÇÃO SOCIAL**

Em decorrência das múltiplas perspectivas de atuação jurisdicional, a conciliação e a mediação, institutos que na prática se interseccionam, ganharam um espaço significativo no contexto social e comportamental dos polos contrários em uma disputa. É certo que houve, paulatinamente, a inserção desses métodos no cotidiano das sociedades e que ao perpassar do tempo, eles foram popularizando-se.

Nessa perspectiva, a sociedade conviveu com intensas e rápidas transformações, resultando na adoção de algumas posturas individualistas, com reflexo no seio das relações conflituosas. Assim, a utilização da Comunicação Não-Violenta (CNV) foi fortalecendo-se em contramão a essa nova realidade, com a valorização de condutas mais empáticas que recrudescem o hábito de “ enxergar o outro” como elemento de alcance da pacificação social.

Nessa visão, Muniz (2017, p.281) endossa que “ transcender nosso próprio papel e sermos autênticos nos processos de comunicação, aplicando os métodos de escuta empática e diálogo respeitoso, nos possibilita uma oportunidade de conexão com o outro, que resulta muito positiva para eficácia da Justiça Restaurativa”.

À vista disso, a promoção do diálogo entre os sujeitos passa a incutir valores e novas visões nos grupos, demonstrando que a prática contínua dessa atitude pode significar uma reestruturação na dinâmica social. Com efeito, “ o agir comunicativo é um processo no qual os participantes atuam de forma circular, iniciam as ações ao mesmo tempo em que são o produto, fruto da tradição em que se encontram, a orientação é com a finalidade do entendimento mútuo” (FERREIRA; RIBEIRO, 2014, p.81).

A replicação dessa postura metodológica pode ser usada em diferentes contextos, desde a educação à esfera jurídica, por exemplo. Isso porque, percebeu-se que o empoderamento de ações comunicativas no cotidiano propiciavam uma forma mais democrática de convivência, surtindo efeito positivo nos arranjos estruturais do meio.

Pode-se dizer que as benesses dessa abertura ao diálogo construtivo, bem como a troca mútua de ideias, contempla a efetividade dos métodos consensuais de resolução de conflitos. Para Vasconcelos (2008, p.64):

O desenvolvimento da comunicação construtiva habilita os grupos envolvidos à prática de negociações eficazes, gerindo os conflitos de modo sistêmico. Nesta quadra do processo civilizatório em que os trabalhos em equipe se tornam mais necessários à

expansão do conhecimento e à obtenção de resultados positivos, uma comunicação construtiva torna-se cada vez mais fundamental. Essa necessidade avança à medida que os modelos verticais de liderança são substituídos por modelos horizontais, baseados em equipes.

Pormenorizando, a abordagem autocompositiva é outra forma de dissolver os conflitos, tornando-se um mecanismo de desenvolvimento cívico da sociedade, pois além de proporcionar o acesso à justiça, impulsiona a busca por um desfecho da controvérsia, baseado na democrática composição da solução, de maneira a satisfazer os envolvidos, repletos de autonomia para debater as nuances e profundidades de seus problemas, constituindo o desenlace do antagonismo oriundo da narrativa fática.

Para Farias (2014, p.29):

(...) na autocomposição a resolução do conflito é realizada pelas partes integrantes do conflito (...) o acordo é alcançado sem que haja imposição de vontade de uma terceira pessoa estranha ao conflito. As partes através de mútuo consentimento, seja no sentido de abrir mão de alguma vantagem em benefício do outro, ou ainda de buscar vantagens recíprocas em detrimento de concessões igualmente recíprocas, para finalmente chegarem a um acordo de vontade que traga satisfação aos seus anseios.

Por esse liame, os métodos autocompositivos assumem uma postura de pacificação social, em que se objetiva findar o conflito, sendo, inclusive, um mecanismo que previne o acirramento mais duradouro do óbice e a perpetuação de uma relação ainda mais desgastante entre as partes. Contudo, salienta-se que, segundo Farias (2014, p.31), “o mais importante em uma autocomposição é respeitar a vontade das partes, contanto que esta não seja ilegal, ou ainda, se essa manifestação de vontade encontra-se livre de qualquer vício ou coação”.

Ainda sob o ponto de vista funcional, Farias (2014, p.31) aponta que:

Para que haja a autocomposição as partes precisam chegar a um acordo de vontades em relação ao bem jurídico que se encontra no ponto central do conflito, e em algumas situações as partes precisam ser auxiliadas para chegar a um melhor entendimento de toda situação que envolve o conflito, e sob esse aspecto observamos a multidisciplinaridade onde está inserida a autocomposição, não sendo apenas localizada na área do direito processual ou do direito material, mas se apoiando em diversas outras ciências (...).

No entanto, não há de se falar em obrigatoriedade de acordo, pois o cerne dos métodos autocompositivos é abrandar o conflito que impossibilita a harmonia nas relações sociais. Assim, é possibilitada a existência de várias sessões para tratar do problema, não

havendo pressa em oferecer uma resposta jurídica, pois o que está em pauta é a coesão entre os sujeitos.

Por isso, o acordo vem a ser fruto desse diálogo que foi construído ao longo do tempo, seja ele qual for, e mesmo que não haja um consenso, as partes tiveram a faculdade de compor amigavelmente e de maneira pacífica o óbice. Essa capacidade de escolher pode ocorrer em vários momentos, consoante Farias (2014, p. 32):

A autocomposição pode aparecer antes ou durante o processo. Quando a autocomposição vem antes do processo ou como costuma ser denominada pré-processual, soluciona o conflito evitando que esse seja judicializado, o que proporciona maior rapidez e agilidade nas respostas às demandas sociais, e de outra sorte, evita que haja o aumento das demandas que se transformariam em processos, consequentemente aumentando o acervo processual do judiciário.

Por esses traços, é fulcral salientar que os meios autocompositivos não são meras ferramentas de suporte ao intenso fluxo do Judiciário, esse imerso em uma crise que ocorre, sobretudo, pela sobrecarga de demandas. Pelo contrário, há a coexistência de inúmeras formas de abranger o problema e abrandá-lo, sendo os métodos consensuais umas das opções, quando adequada à demanda, de resolução. Inclusive, em um momento posterior, ainda será necessária a homologação do juiz ratificando os termos do acordo.

Diante do quadro hodierno, é importante considerar os benefícios que as técnicas alternativas de solução de conflitos podem trazer, como serão explorados no subtópico a seguir. Assim, os meios autocompositivos de solução de conflitos surgem como novos rumos a serem trilhados pelos jurisdicionados.

#### **4.1 Do protagonismo das partes e da legitimação da solução construída**

A relevância dos meios pacificadores, como a conciliação e a mediação, foi reconhecida em diferentes parte do globo, o que revela a popularidade da aplicação desses institutos. A saber, na África há relatos de que somente após a utilização da mediação, tornou-se possível ouvir veementemente as demandas das partes, por meio da escuta ativa, procedimento que era raro nos tribunais africanos (UWAZIE,2011).

Em relatos, Ernest E. Uwazie conta que a utilização da mediação produz resultados que ‘’ podem ir desde uma melhor compreensão das partes quanto aos pontos de vista de todos os envolvidos até à celebração de um acordo escrito, e mesmo vinculativo’’ (2011, p.3). Assim,

é possível perceber a significativa contribuição desse método para a manutenção das relações sociais.

Ainda imersos nessa temática, o supracitado aponta que o emprego desses recursos, no seu cenário local, “ diminui o descontentamento gerado pela falta de acesso à justiça, assim como a vontade dos litigantes de fazer justiça por mãos próprias, haverá menos motivos de violência e de revolta” (UWAZIE, 2011, p.5). Noutras palavras, são verdadeiros instrumentos de consolidação da paz.

Outrossim, no palco nacional, os meios conciliatórios também mostraram a positividade desse vínculo entre a resolução jurídica construída e a atuação da sociedade, ao passo que a resposta aos conflitos é dada de maneira pacífica, permitindo que os envolvidos na disputa resolvam de modo mais completo o problema, uma vez que, por meio do bom senso e da compreensão dos métodos aplicados, tornou-se possível deliberar com autonomia a questão em liça.

Seguindo esse liame, a responsabilidade da construção dessa solução é inteiramente das partes que a compõem, pois, a partir de técnicas introduzidas pelo conciliador e pelo mediador, com vistas a garantir o entendimento sobre o funcionamento daquelas ferramentas, é possível propiciar aos agentes envolvidos recursos para decidir democraticamente como lidar com o conflito.

Esse aspecto viabiliza o controle sobre o cumprimento do acordo, quando alcançado a partir de uma via comunicatória que outrora foi reestabelecida, isso porque, os lados opostos estão no centro do problema e conseguem enxergar a questão em sua inteireza, então são responsabilizados pelo caminho encontrado como solução, o que é significativo no processo jurisdicional, pois, em alguns casos, os sujeitos não sentem confiança na alternativa jurídica apontada.

Com essa visão de não pertencimento, é comum que haja a transferência de responsabilidade para um terceiro, seja por meio da culpabilização do juiz que proferiu a sentença, seja por intermédio do acirramento em face da outra parte litigante, o que perpetua o embaraço daquela relação. Contudo, insta salientar que a conciliação e a mediação não serve para alcançar a realização de todos os desejos de um só lado, pelo contrário, com esses métodos deverá existir o mútuo consentimento.

Ainda nesse âmbito, é preciso que sempre após a triagem do caso, sejam apresentadas as opções de resolução aos jurisdicionados e ao ser escolhida a conciliação ou a mediação, explicar como funcionam, bem como quais técnicas poderão ser usadas, pois existe ainda um certo desconhecimento, em parte da sociedade, sobre esses modelos consensuais e sobre como usá-los, o que pode causar um certo receio em sua aplicação.

Salienta-se que é necessário discernir como essa triagem ocorrerá, nos seguintes moldes:

A triagem não se resume à separação dos casos de provável/possível resolução amigável. Abrange a identificação, logo no início do processo, dos casos complexos e que demandem produção probatória delicada, aqueles que versam sobre matérias pacificadas em jurisprudência, aqueles que já podem ser imediatamente resolvidos (ALVES E SILVA, 2010, p.40-41 *apud* THEODORO JÚNIOR *et al.*, 2015).

Nesse sentido, é inviável usar um método em que as partes sequer tenham noção da maneira de abordagem dos dispositivos aplicados. Seguindo essa discussão, Lagrasta (2020, p.51) ressalta que “ as pessoas não estão acostumadas a resolver seus problemas, através do diálogo, preferindo que um terceiro, no caso, um juiz, os solucione, através da sentença.” Por isso, a necessidade de explicar sobre a vantagem do canal escolhido, quando adequado ao caso, pois esse domínio sobre o método é o que garante a legitimidade da solução construída.

Em consequência, os métodos consensuais não devem ser usados de qualquer forma, pois não são meros apêndices do Judiciário, pelo contrário, são ferramentas autônomas, com regulamento próprio, mesmo que ainda em constante construção, com objetivos bem delineados e que o cerne de cada instituto é, principalmente, viabilizar um canal comunicativo pacificamente, pois muito mais do que garantir o acesso a um tribunal, as pessoas que estão em conflito com outrem, precisam de uma resposta adequada a sua demanda para efetivar os seus direitos.

Assim, muda-se a perspectiva de que a solução adjudicada existe em alternativa à justiça, pois de maneira oposta, reveste-se de adequação, a partir do momento que nem sempre será viável aplicá-la, mas quando aplicada, ela cumprirá uma função social, pois muito mais do que se limitar a uma determinação judicial, ela compreende o contexto fático, oportunizando às partes, o protagonismo de composição.

Por esse panorama, Fernanda Tartuce ao delinear as contribuições da mediação nos conflitos civis (2018, s.p.) defende que:

A partir da nova visão dos conflitos e de si mesmos, as pessoas poderão lidar melhor com seu panorama passado (resolvendo conflitos já verificados) e com suas perspectivas futuras (prevenindo a ocorrência de futuras querelas mediante uma abordagem mais focada nos reais interesses do que nas posições assumidas). Com o restabelecimento do diálogo e das diretrizes para uma comunicação eficiente, possibilita-se que a vontade de cada pessoa integre a solução alcançada, proporcionando esclarecimentos proveitosos e outros elementos que podem gerar consenso genuíno não só quanto aos termos de um eventual acordo, mas também quanto à efetiva concretização dos resultados delineados conjuntamente pelos envolvidos.

Nesse âmbito, o atrito reveste-se com uma nova roupagem, pois se existe uma contenda, há também uma questão fática anterior a ser conversada, momento em que ativamente os envolvidos no óbice, a partir de uma postura holística, poderão permitir a canalização de outros sentimentos, como o descontentamento e a raiva, que potencializam a adoção de uma linguagem violenta e antidemocrática.

Ainda nas palavras de Tartuce (2018, s.p.), com a adoção dos meios conciliatórios:

A controvérsia pode passar a ser vista como uma oportunidade de transformação e crescimento a partir de uma visão mais completa e abrangente de sua configuração. A pacificação social, importante e complexa missão constitucional do Estado, poderá vir a ser alcançada com a participação ativa de todos os envolvidos no conflito. A violência tenderá então a ser mitigada, sendo substituída pelo respeito e pela consideração pelo outro. A cidadania passará a ter voz e vez, sendo ouvida e considerada parte do processo democrático de garantia dos direitos.

Logo, o alcance da pacificação social pode ser proporcionado, por intermédio de ferramentas da própria sistemática jurídica, garantindo um ambiente de confiabilidade e segurança, em que as pessoas envolvidas se sentirão livres de julgamentos para expressarem o que estão sentindo e como aquele conflito as afetam, sem amarras ou medos que as impeçam de destrinchar toda a situação outrora estabelecida socialmente.

Hodiernamente, com a pandemia causada pelo novo coronavírus (sars-Cov-2), detectado em dezembro de 2019, todo o cenário econômico, jurídico, político e social do globo tiveram que se adequar as novas medidas sanitárias, que restringiam as atividades presenciais. Com esse pano de fundo, emergiu a necessidade de ampliação da atuação jurisdicional, de modo



a viabilizar a continuidade da prestação judiciária à sociedade, face ao novo contexto e às suas limitações.

Mesmo com essa realidade atípica, o serviço empenhado pelos meios adequados de solução de conflitos não deixaram de ser realizados, ao passo que, de maneira resiliente, com a virtualização da justiça, “ o exercício do direito fundamental de acesso à justiça está ligado a transformação, a modernização de tribunais e das instituições privadas para a realização dos atos através da internet” (LIMA, 2021, p.16).

Assim, essa flexibilização garantiu a perpetuação do uso dos métodos conciliatórios, ainda que em um cenário de calamidade. Todavia, essa superação de empecilhos foi lenta, na medida em que, segundo o Relatório “ Justiça em Números” 2021:

Em relação ao ano anterior, houve diminuição de 1.431.065 sentenças homologatórias de acordo (-37,1%), provavelmente em decorrência da pandemia da covid-19, que pode ter dificultado a realização de procedimento de conciliação e mediação presenciais ou das técnicas usuais de construção de confiança e espírito de cooperação entre as partes processuais empregadas em audiências presenciais. (CNJ, 2021, p. 192)

Esses dados revelam, dentre outros, a dificuldade de acesso digital de alguns indivíduos, bem como a falta de confiança no meio virtual, à medida que tradicionalmente, parte do senso comum entende que o exercício da justiça só é efetivado, quando prestado em um espaço físico e presencial.

Destarte, a aplicação de modelos consensuais que permitem a atuação protagonista dos sujeitos envolvidos em uma contenda, mostram-se cada dia mais relevantes na sociedade, pois ajudam na manutenção das relações e podem facilitar a pacificação social, mesmo em circunstâncias extraordinárias, como uma pandemia. Adiante, será possível entender como os dispositivos legais organizaram caminhos para a efetivação da conciliação e da mediação no país.

#### **4.2 Dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania**

Com o objetivo de estruturar as atividades conciliatórias, em cada tribunal, a Resolução nº125/10 do CNJ instituiu a necessidade de criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs), “ coordenados por magistrados

e compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, Art.7).

Com vistas ao cumprimento de algumas atribuições, que vão desde a promoção de capacitações à criação de um cadastro de conciliadores e mediadores, o Núcleo externaliza a importância de efetivar as ferramentas de pacificação social. Nessa perspectiva, os NUPEMECs foram idealizados para gerenciar administrativamente a política de tratamento adequado de conflitos, implementada pela Resolução.

Em descrição das competências dos Núcleos, Lagrasta (2020, p.60) ensina:

(...) cabe ao NUPEMEC tornar concretas as disposições contidas na mencionada Resolução, através da instalação e fiscalização dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (hoje, Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos). Para tanto, deverá incentivar ou promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores em métodos consensuais de solução de conflitos, com a realização de cursos e seminários; criar e manter cadastro de conciliadores e mediadores, que atuem em seus serviços, regulamentando o processo de inscrição e de desligamento; além de regulamentar, se o caso, a remuneração de conciliadores e mediadores, nos termos da legislação específica.

Com efeito, juntamente aos respectivos Fóruns, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), hodiernamente denominados Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos, são uma espécie de repartição básica para o exercício da justiça consensual, não se limitando ao espaço físico para a realização dos meios pacificadores, uma vez que carrega também a função de incentivo à pacificação social, por meio de programas que estimulem a aplicação da autocomposição.

Com o intuito de institucionalizar e organizar as realizações das conciliações e mediações nos tribunais, bem como incentivar e orientar sua prática, os CEJUSCs, popularizaram-se e foram cristalizados no art.165 do CPC/2015.

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

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

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

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos (BRASIL,2015).

Além de definir a situação de aplicação para a conciliação, de preferência, quando não houver relação anterior, e para a mediação, na ocorrência de relações prévias e continuadas, o artigo supra propõe incutir os Centros em todos os tribunais, como forma de fortalecer a autonomia dos métodos consensuais, por meio da formação de uma cultura dentro do próprio sistema judiciário, viabilizando o estabelecimento de diretrizes que norteie a atividade conciliatória.

Com os Centros, pretende-se propiciar a gestão tanto processual, quanto pré-processual das sessões de conciliação e mediação, bem como cumprir sua função diretamente ligada à cidadania, que consiste na tentativa de alcançar os diferentes agentes sociais, como meio de informar a população sobre as soluções consensuais e garantir a plena efetividade desses métodos.

Para Neves (2018, p.66), o artigo teve algumas pretensões práticas, destrinchando-se em dois parâmetros:

Sob a perspectiva microscópica, retira do juiz da causa a tarefa de tentar junto às partes a conciliação e a mediação, ainda que residualmente possa continuar a exercer tal atividade na constância do processo caso seja frustrada a tentativa realizada no início do procedimento pelo centro judiciário de solução consensual de conflitos. (...) Sob a perspectiva macroscópica, a novidade é interessante porque, além da atuação pontual nos processos, o centro judiciário de solução consensual de conflitos ficará responsável pelo desenvolvimento, publicação e adoção de políticas voltadas à conciliação e à mediação, em atividade essencial para a mudança da mentalidade litigiosa das partes e de seus patronos.

A partir disso, tornou-se mais conduzida a prática autocompositiva, agora instituída nos meios jurídicos, proporcionando uma necessidade de mudança de mentalidade social nos operadores do Direito, uma vez que muito mais do que compor esses órgãos auxiliares, é fulcral orientar a sociedade à sua utilização.

Nesse sentido, a própria instalação dos Centros ocorre de modo a apaziguar os ânimos dos conflitantes, com a utilização de mesas redondas, incutindo indiretamente a ideia de composição e escuta de todos os lados. Essa sutil característica tem um grande impacto na relação em pauta, pois busca-se reestabelecer uma via comunicatória mais fleumática. Além

disso, essa infraestrutura também demonstra que naquele espaço as partes tem igualdade de condição, não havendo hierarquia entre ambas.

Esse ponto é essencial, porque em algumas relações existem sentimentos cercando a questão demandada e propriamente jurídica, por isso que é valorizado o suporte das técnicas conciliatórias, momento em que se ressalta novamente a atuação desses espaços construídos para receber os lados antagônicos, em prol da aquietação social, pois, às vezes, só depois de dirimir essa beligerância é que se consegue firmar a solução democraticamente composta.

De maneira vantajosa, com a pandemia da Covid-19, esses Centros flexibilizaram-se para encurtar distâncias e com o uso dos espaços tecnológicos, trouxeram a sessão de conciliação e mediação para a esfera virtual. Com isso, foi possível perceber a tentativa de facilitação da participação em práticas consensuais, como forma de criar uma comodidade aos participantes, sem que ficassem desamparados durante o período de calamidade pública vivenciado.

Todavia, Tartuce (2019, s.p.) ressalta que “ a maioria dos Tribunais de Justiça ainda não criou ou não investiu, de forma satisfatória, nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, o que tem afastado a efetivação dos institutos da mediação e da conciliação. “ Essa postura evidencia a necessidade de reforçar a importância desses órgãos para a sociedade, pois a partir disso é providencial que haja uma progressiva atuação dos institutos pacificadores.

Nessa perspectiva, a adoção adequada dessas ferramentas, pôde ser exemplificada com os dados fornecidos pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do TJCE, que elaborou um relatório de atividades mostrando que houve no setor processual um incremento de 160% no total de acordos em 2021, em comparativo com os mesmos indicadores de 2020, sendo 66% referente a conciliação e 34%, no que tange à mediação (NUPEMEC, 2021).

Nessa linha de raciocínio, a possibilidade de protagonismo dos envolvidos em construir a solução da lide promove o destaque da conciliação e da mediação, pois a real funcionalidade dos métodos consensuais é justamente viabilizar um caminho que leve ao equilíbrio jurídico, ao passo que existirá a legitimidade da solução e consequente efetivação da mudança de paradigmas, em fortalecimento da cultura do consenso.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conflito sempre esteve presente na humanidade, nos mais diferentes eixos culturais, econômicos e políticos, independentemente da idade, forma de produção cultural, local de moradia, sendo inerente a condição humana o convívio em grupo e as consequências dessa vivência, que podem ir da harmonização ao desacordo entre os indivíduos, em defesa dos seus interesses.

Com as diferentes formas de lidar com a contenda, que perpassam, por exemplo, pela autotutela, autocomposição e heterocomposição, o homem foi adequando-se ao contexto sociocultural em que estava inserido, uma vez que a cada mudança na estrutura social, surgia a necessidade de interpretar os problemas, a partir de uma nova perspectiva e resolvê-los de determinadas formas. Com efeito, a autocomposição, ainda que de modo simplificado, sempre esteve presente no seio social, como nos povos gregos antigos e nas tribos indígenas.

A partir da notoriedade do excesso de demandas no sistema jurídico foram sendo discutidas formas de melhor estruturá-lo, com o objetivo de garantir à sociedade uma via eficiente para o exercício dos seus direitos. Com isso, a ideia da multiplicidade de caminhos foi sendo ampliada e legitimada como resposta às problemáticas envoltas da prestação jurisdicional. Isso se deve, ao rearranjo processual que esse mecanismo possibilitou, como forma de abrandar o melhor canal de resolução.

À medida que foram se popularizando, os métodos conciliatórios, em destaque na pesquisa, para a conciliação e a mediação, o seu impacto ultrapassou fronteiras e chegou às diversas partes do globo, firmando-se, no Brasil e sendo posteriormente institucionalizados nos dispositivos legais, como forma de assentar suas dimensões no cenário nacional e incentivar a sua utilização.

Por esses moldes, este trabalho pretendeu explicar a abordagem dos métodos adequados para a resolução pacífica de conflitos, a partir da análise da contribuição da justiça multiportas, que viabiliza a triagem da problemática e que propicia o encaminhamento direcionado da melhor forma de abranger e destrinchar a demanda, com vistas a garantir o acesso eficiente à justiça.

Para demonstrar a relevância desse debate, buscou-se delinear as múltiplas opções de escolha para dirimir os acirramentos interpessoais, dando ênfase aos meios consensuais, pois eles são capazes de diminuir o sentimento de beligerância das partes e com isso, são capazes de

incutir a pacificação social, mesmo diante de um combate de interesses. A partir do debruçamento em fontes bibliográficas, por meio de artigos e dissertações sobre a temática.

Para atingir uma compreensão de como a conciliação e a mediação podem ser meios adequados para a resolução pacífica de determinados conflitos, dentro do Sistema da Justiça Multiportas, a partir do protagonismo dos envolvidos na construção da solução, definiu-se três objetivos específicos, norteando toda a pesquisa.

Verificou-se com a análise que compreender a contextualização histórica permitiu depreender como os métodos consensuais sempre estiveram presentes no cenário brasileiro, com influências externas, mas sempre adequando-se a realidade do país e mantendo-se, em sua essência, mesmo durante todos os períodos históricos, cada um com suas peculiaridades. Ademais, contornou-se como a abordagem autocompositiva viabiliza a construção da solução, conforme a compreensão do caso, com escuta ativa e validação dos sentimentos das partes, com o auxílio do conciliador ou mediador.

Além disso, a partir das contribuições desses mecanismos pacificadores, inferiu-se o quanto são positivos para a sociedade, pois os indivíduos tornam-se responsáveis por suas escolhas e tomam o papel protagonista de seus conflitos, legitimando o que foi debatido ao longo das sessões de conciliação e mediação, encarando a contenda como uma forma de tratar por outra óptica as raízes da problemática.

Sendo assim, a intensa combatividade causada pelos desentendimentos nas esferas sociais podem ser minimizados, ao longo do tempo, a partir da canalização de enfrentamentos colocados apenas nas mãos da justiça convencional, em que os juízes nem sempre conhecem profundamente o caso, o que pode perpetuar por anos uma briga e o ressentimento entre as partes, para a oportunidade de caminhar por uma via conciliatória, usada adequadamente, repercutindo positivamente no meio social.

De todo o exposto, ainda há a necessidade de alcançar maiores alvos de efetivação da conciliação e mediação, incentivando a mudança de mentalidade e abertura aos modos pacíficos de solução de conflitos. Assegurando a todos os envolvidos a confiança no instrumento conciliatório como um autêntico processo de resolução de uma contenda. Urge, desse modo, o investimento em capacitações dos operadores do Direito, bem como, introduzir maiores diálogos nos espaços acadêmicos sobre o assunto, assim como fortalecer o papel significativo desses institutos para os cidadãos, como forma de facilitar a compreensão dos métodos.

Destarte, o tema de grande relevância jurídica e social, não finaliza com o presente trabalho, pelo contrário, é apenas um dos frutos de muitos que a temática suscita, diante de sua abrangência e de seus múltiplos benefícios, o que merece ser esmiuçado pelos mais diferentes agentes sociais.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Fabrício Germano; XAVIER, Yanko Marcius de Alencar; SANTOS, Kleber Soares de Oliveira. **RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA PERSPECTIVA DO SISTEMA MULTIPORTAS E SUA RELEVÂNCIA NA EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA**. Revista da Faculdade Mineira de Direito: Direito e Democracia na Sociedade Contemporânea, Minas Gerais, v. 24, n. 48, p. 271-297, 2021.

ANNONI, D. **ACESSO À JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS: A EMENDA CONSTITUCIONAL 45/2004 E A GARANTIA A RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO**. Revista Direitos Fundamentais & Democracia, [S. l.], v. 2, n. 2, 2007. Disponível em: <https://revistaeletronicardfd.unibrasil.com.br/index.php/rdfd/article/view/190>. Acesso em: 04 mai. 2022.

ASSIS, Carolina Azevedo. **A JUSTIÇA MULTIPORTAS E OS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS: ALÉM DO ÓBVIO**. 2020. Disponível em: <https://www.acbadv.com/artigo/a-justica-multiportas-e-os-meios-adequados-de-solucao-de-controversias-alem-do-obvio>. Acesso em: 20 abr. 2022.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**, 6ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2016.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 678, de 06 de novembro de 1992**. Promulga a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), de 22 de novembro de 1969. Brasília, Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d0678.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d0678.htm). Acesso em: 16 abr. 2022.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015a**. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 março 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 10 mar. 2022.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015b.** Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997.. . Brasília, Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm). Acesso em: 16 abr. 2022.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995.** Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília, 1995. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm). Acesso em 16 abr. 2022.

\_\_\_\_\_. **Constituição (1824) Constituição** Política do Império do Brasil. Rio de Janeiro, 1824. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao24.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm). Acesso em: 16 abr. 2022.

\_\_\_\_\_. **Constituição (1891).** Lex: **Constituição** dos Estados Unidos do Brasil, de fevereiro de 1891. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao91.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao91.htm). Acesso em: 16 abr. 2022.

\_\_\_\_\_. **Constituição (1934).** Lex: **Constituição** dos Estados Unidos do Brasil, de 16 de julho de 1934. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao34.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm). Acesso em: 16 abr. 2022.

\_\_\_\_\_. **Constituição (1937) Constituição** dos Estados Unidos do Brasil. Rio de Janeiro, 1937. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao37.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao37.htm). Acesso em: 16 abr. 2022.

\_\_\_\_\_. **Constituição (1967) Constituição** da República Federativa do Brasil. Brasília, 1967. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao67.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao67.htm). Acesso em: 16 abr. 2022.

\_\_\_\_\_. **Constituição (1988) Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, 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: 16 abr. 2022.



CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **A Evolução da Conciliação e da Mediação no Brasil**. Revista do Fórum Nacional da Mediação e Conciliação, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 368-383, 2017. Disponível em: [https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volumeI/revistafonamecvolume1\\_sumario.htm](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volumeI/revistafonamecvolume1_sumario.htm). Acesso em: 14 abr. 2022.

CAMPOS, Adriana; SOUZA, Alexandre de Oliveira Bazilio de. **A Conciliação e os Meios Alternativos de Solução de Conflitos no Império Brasileiro**. Dados – Revista de Ciências Sociais. Rio de Janeiro, vol. 59, nº 1, 2016. p. 275.

CHAGAS, Barbara Seccato Rui. **O Tratamento de Conflitos no Processo Civil Brasileiro**. 2017. 151 f. Dissertação (Mestrado em Direito Processual) – Programa de Pós Graduação em Direito Processual, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA **Justiça em números 2021** / Conselho Nacional de Justiça. – Brasília: CNJ, 2021.

\_\_\_\_\_. **Resolução n 125, de 29 nov 2010**. Disponível em: [https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao\\_125\\_29112010\\_03042019145135.pdf](https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_125_29112010_03042019145135.pdf). Acesso em 10 mar. 2022.

CRESPO, Mariana Hernandez; ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania (org.). **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no brasil**. Rio de Janeiro: Fgv, 2012. p.25-37.

CUNHA, José Sebastião Fagundes. **Da conciliação, da mediação e da arbitragem endoprocessual e o novo Código de processo civil**. Revista eletrônica [do] Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, Curitiba, v. 4, n. 44, p. 50-70, set. 2015.

DIDIER JR., FREDIE. **Curso de direito processual civil: o processo civil nos tribunais, recursos, ações de competência originária de tribunal e querela nullitatis, incidentes de competência originária de tribunal** / Fredie Didier Jr., Leonardo Carneiro da Cunha — 13. ed. reformn. — Salvador: Ed. JusPodivm, 2016.

FARIAS, Cleide Márcia de. **Dilemas e desafios das formas autocompositivas de resolução de conflitos: uma leitura a partir da experiência do tribunal de justiça de pernambuco**. 2014. 102 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Universidade Católica de Pernambuco, Recife, 2014. p.29-51.

FERREIRA, Mateus de Moura; RIBEIRO, Mayra Lazzarini Silveira. **A RACIONALIDADE COMUNICATIVA DE JÜRGEN HABERMAS COMO CAMINHO TEÓRICO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA PEDAGOGIA DA EMANCIPAÇÃO NO ENSINO JURÍDICO.**

Revista Athenas, Minas Gerais, ano III, v. I, p. 65-92, jan-jul 2014. Anual.

Disponível em:

[https://www.fdcl.com.br/revista/index.php?option=com\\_weblinks&view=category&id=14&Itemid=5](https://www.fdcl.com.br/revista/index.php?option=com_weblinks&view=category&id=14&Itemid=5). Acesso em: 03 maio 2022.

GIL, Antonio Carlos, 1946 – **Como elaborar projetos de pesquisa** / Antonio Carlos Gil. – 6. ed. – São Paulo: Atlas, 2017.

GONÇALVES, Tiago Figueiredo; SILVA, Paula Paraguassu da. **O acesso à justiça, a pacificação e o tratamento adequado dos conflitos.** Revista Vox, Leste de Minas, n. 11, p. 38-57, jan.-jun. 2020. Semestral. Disponível em: <http://www.fadileste.edu.br/revistavox/ojs-2.4.8/index.php/revistavox/issue/view/21>. Acesso em: 10 maio 2022.

HOBBS, Thomas, 1588-1679. **Leviatã / Thomas Hobbes**; organizado por Richard Tuck; tradução João Paulo Monteiro, Maria Beatriz Nizza da Silva, Claudia Berliner; revisão da tradução Eunice Ostrensky. - Ed. brasileira supervisionada por Eunice Ostrensky. - São Paulo: Marlin Fontes, 2003. - (Clássicos Cambridge de filosofia política).

HOLLIDAY, Pedro Alberto Pereira de Mello Calmon. **Os métodos consensuais e sua cultura evolutiva:** redução da litigiosidade e concretização de direitos. In: MEDEIROS, Orione Dantas de; BARBOSA, Claudia Maria; SANTOS, Nivaldo dos (Coord). Acesso à justiça II. Florianópolis: CONPEDI, 2014, p. 433-461.

LAGRASTA, V. F. **Conflito, autocomposição e heterocomposição.** BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Feroli (Coord). Conciliação e Mediação: ensino em construção. São Paulo: Instituto Paulista de Magistrado, 2016.

\_\_\_\_\_. **CURSO DE FORMAÇÃO DE INSTRUTORES:** negociação, mediação e conciliação. Brasília: Escola Nacional de Prevenção e Solução de Conflitos, 2020.

LIMA FILHO, Francisco das Chagas. **Acesso à justiça e os mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos.** Porto Alegre: Fabris, 2003.

LIMA, Layanne de Barros Pino. **Efetividade dos meios adequados de solução de conflitos como mecanismo de acesso à justiça durante e pós-pandemia.** 2021. 25 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Métodos Consensuais Solução de Conflitos) - Centro

Universitário CESMAC, Maceió-AL, 2021. Disponível em:

<https://ri.cesmac.edu.br/handle/tede/1015>. Acesso em: 18 maio 2022.

MAGANO, Octávio Bueno. **Direito e repressão**. Arquivos do Ministério da Justiça. Brasília, n. 167, v. 39, p. 41-46, nov. 1985.

MEINERO, Fernanda Sartor. **A Mediação no Judiciário: Placebo ou Cura para os Males do Aumento da Judicialidade?** Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos, v. 1, n. 1, p. 61-80, 2015.

MEIRELLES, Delton Ricardo Soares; MARQUES, Giselle Picorelli Yacoub. **Reformas Processuais e a Mediação no Projeto do Novo Código de Processo Civil: Uma Busca pela Efetividade**. Disponível em:

<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=3dcc0806127ac687>. Acesso em 12 mai. 2022

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

MUNIZ, Maria Elizabeth Souza. **A Justiça Restaurativa Despertando o Poder Judiciário para a Cultura de Paz**. Revista Fonamec, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 273-285, maio 2017.

MUNIZ, Tânia Lobo; SILVA, Marcos Claro da. **O modelo de tribunal multiportas americano e o sistema brasileiro de solução de conflitos**. Revista da Faculdade de Direito, [S.L.], v. 1, n. 39, p. 289-311, 31 dez. 2018. Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

<http://dx.doi.org/10.22456/0104-6594.77524>.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito Processual Civil**. Volume único. Salvador: Jus Podivm, 2018.

NUPEMEC, Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. **Relatório de Atividades: Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**. Fortaleza, 2021.

PEARCE, Gabrielle Apoliano Gomes Albuquerque; ALBUQUERQUE, Ludmila Apoliano Gomes. **MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO: estudo das sociedades primitivas e o novo código de processo civil**. Revista Eletrônica do Curso de Direito da Ufsm, [S.L.], v. 12, n. 1, p. 89, 19 abr. 2017. Universidade Federal de Santa Maria.

<http://dx.doi.org/10.5902/1981369423370>.

PERPETUO, Rafael Silva *et al.* **OS MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS:** mediação e conciliação. Revista da Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo, São Bernardo do Campo, v. 24, n. 2, dez. 2018. Disponível em:

<https://revistas.direitosbc.br/index.php/fdsbc/issue/view/55>. Acesso em: 12 maio 2022.

RAMAJO, Carmen Lúcia Rodrigues. **O SISTEMA MULTIPORTAS DE ACESSO À JUSTIÇA E O “NOVO NORMAL”.** In: ANAIS DOS CONGRESSOS ESTADUAIS DE MAGISTRADOS - RS, v.2, n.2, 2021, Porto Alegre. p.266.

RAMIDOFF, Mário Luiz; BORGES, Wilian Roque. **TEORIA DO TRIBUNAL MULTIPORTAS: APLICAÇÃO DA MEDIAÇÃO NO DIREITO BRASILEIRO.** Galha Azul: Periódico Científico da 2ª Vice-Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná / Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 05-12, ago- 2020/set-2020.

Disponível em:

<https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/37152323/REVISTA+GRALHA+AZUL+-+EDI%C3%87%C3%83O+1+-+AGO-SET-2020.pdf/24644ed7-def9-3691-404b-85b66319d72a>. Acesso em: 19 abr. 2022.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos.** Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

SCAVONE Junior, Luiz Antonio **Manual de arbitragem:** mediação e conciliação / Luiz Antonio Scavone Junior. – 8. ed. rev. e atual. – Rio de Janeiro: Forense, 2018.

SILVA, Sabrina Jiukoski da; SILVA, Rafael Peteffi da; SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos. **A MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO COMO INSTRUMENTOS DE ACESSO À JUSTIÇA E A SUA PERSPECTIVA A PARTIR DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL:** o contraponto entre a cultura da sentença e a cultura do consenso. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, [S.L.], v. 21, n. 1, p. 392-415, 1 jan. 2020. Universidade de Estado do Rio de Janeiro. <http://dx.doi.org/10.12957/redp.2020.44635>.

SIX, Jean-François. **Dinâmica da mediação.** Trad. Águida Arruda Barbosa, Eliana Riberti Nazareth, Giselle Groeninga. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis** / Fernanda Tartuce. – 4. ed., rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO: 2018.

TARTUCE, Flávio. **Direito civil:** direito de família – v. 5 / Flávio Tartuce. – 14. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2019.

THEODORO JÚNIOR, Humberto *et al.* **Novo CPC – Fundamentos e sistematização**. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

THIBAU, Tereza Cristina Sorice Baracho; REIS, Ludmila Costa. **Meios autocompositivos de resolução de conflitos coletivos**: reflexões sobre a adequação da técnica em favor da efetividade. **Revista Opinião Jurídica (Fortaleza)**, [S.L.], v. 14, n. 19, p. 195, 27 jan. 2017. Instituto para o Desenvolvimento da Educação. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.12662/2447-6641oj.v14i19.p195-209.2016>. Acesso em 17 de abr. de 2022.

UWAZIE, Ernest E. **Resolução Alternativa de Litígios em África**: Prevenir o Conflito e Reforçar a Estabilidade. 2011. RESUMO DE SEGURANÇA DE ÁFRICA UMA PUBLICAÇÃO DO CENTRO DE ESTUDOS ESTRATÉGICOS DE ÁFRICA. Disponível em: <https://africacenter.org/publication-type/africa-security-brief/page/3/>. Acesso em: 18 maio 2022.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas** / Carlos Eduardo de Vasconcelos. - São Paulo: Método, 2008.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos**. In: (Vários) **Tribunal multiportas**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro, FGV, 2012. p. 87-95.

WEIL, Pierre **A arte de viver em paz**: por uma nova consciência, por uma nova educação / Pierre Weil; tradutores Helena Roriz Taveira, Hélio Macedo da Silva. – São Paulo: Editora Gente, 1993 (1ª edição).