

**CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS  
FACULDADE REINALDO RAMOS CESREI  
CURSO: BACHARELADO EM DIREITO**

**MÁRCIA REGINA DE SANTANA**

**MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NOS JUIZADOS  
ESPECIAIS, À LUZ DA RESOLUÇÃO N. 125 DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA- CNJ**

**Campina Grande - PB  
2012**

MÁRCIA REGINA DE SANTANA

MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NOS JUIZADOS ESPECIAIS,  
À LUZ DA RESOLUÇÃO N. 125 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA- CNJ

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação  
apresentado à Coordenação do Curso de Direito  
do Centro de Educação Superior Reinaldo  
Ramos, como requisito para a obtenção do grau  
de Bacharel em Direito pela referida instituição.

Orientador: Prof. Esp. Felipe Augusto de Melo Torres

Campina Grande - PB  
2012

S232m

Santana, Márcia Regina de.

Meios consensuais de solução de conflitos nos juizados especiais, à luz da Resolução N. 125 do Conselho Nacional de Justiça-CNJ / Márcia Regina de Santana. – Campina Grande, 2012.

77 f.

Monografia (Graduação em Direito) Centro de Educação Superior Reinaldo Ramos-CESREI.

Orientador: Prof. Esp. Felipe Augusto de Melo Torres.

1. Juizados Especiais. 2. Conciliação e Mediação. 3. Resolução N. 125/10-CNJ. I. Título.

CDU 347.994(043)

MÁRCIA REGINA DE SANTANA

MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NOS JUIZADOS ESPECIAIS,  
À LUZ DA RESOLUÇÃO N. 125 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA- CNJ

Aprovada em: \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Esp. – Felipe Augusto de Melo Torres – FAAR  
(Presidente Orientador)

---

Esp. – Vyrna Lopes Torres – FAAR  
(1ºExaminador)

---

Esp. – Eduardo Sérgio Sousa Medeiros – FAAR  
(2ºExaminador)

---

Dra. Maria Rodrigues de Souza – FAAR  
(3ºExaminador)

Dedico este trabalho à querida Gilda Oliveira, graças a sua sensibilidade e apoio, esse sonho tornou-se possível.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela realização de mais um de meus sonhos, a ele toda a honra e toda a glória.

Ao meu amado esposo e amigo Tony Alberto da Nóbrega Brito, que me amparou e me apoiou em todos os momentos, ao longo dos cinco anos deste curso; suportando, em muitos momentos, o peso da minha ausência no lar e assumindo a responsabilidade diária pelos nossos filhos, durante as noites de aula na faculdade.

Aos meus filhos, Matheus e Gabriel por entenderem que a porta do escritório fechada significava que a mamãe estava estudando, e logo não poderiam fazer barulho.

À minha cunhada e mentora, Prof<sup>a</sup>. Esp. Luciana Cecília da Nóbrega Brito, por dispensar atenção especial aos meus pedidos de correção de trabalhos acadêmicos e orientação sobre metodologia e o bom e correto uso do português.

A todos os meus companheiros dessa longa jornada, especialmente aos amigos Anna Karla Leite Lira e Genilson Lucena, companheiros inseparáveis e parceiros constantes em trabalhos acadêmicos e seminários. Queridos e inesquecíveis.

Por fim, gostaria de registrar aqui o meu agradecimento a todos os professores e funcionários do Curso de Direito da Faculdade Cesrei, que em muito contribuíram para a minha formação jurídica e um agradecimento especial ao meu orientador Prof. Felipe Augusto de Melo Torres, pela atenção e paciência dispensadas durante a elaboração dessa monografia.

A todos vocês o meu sincero e profundo agradecimento.

“A conciliação é o caminho para a construção de uma convivência mais pacífica. O entendimento entre as partes é sempre a melhor forma para que a justiça prevaleça. O objetivo é uma sociedade capaz de enfrentar suas controvérsias de modo menos litigioso, valendo-se da conciliação, orientada por pessoas qualificadas, para diminuir o tempo na busca da solução de conflitos e reduzir o número de processos, contribuindo, assim, para o alcance da paz social”.

(Trecho do pronunciamento da Ministra Ellen Gracie, então presidente do STF e do CNJ, no lançamento do Movimento pela Conciliação, no dia 23 de agosto de 2006).

## RESUMO

O presente trabalho versa sobre a questão da conciliação e tem como objetivo geral a implantação de uma Política Pública de Tratamento adequado dos Conflitos de Interesses em âmbito nacional, proposta pela Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, com os objetivos específicos voltados ao exame da utilização dos meios autocompositivos de solução de controvérsias, tendo a Conciliação e a Mediação por base de análise, como instrumentos de transformação para uma efetiva renovação no conceito de acesso tempestivo, justo e adequado à justiça. Bem como, analisou a fase preliminar da Audiência de Conciliação dentro do rito sumaríssimo dos Juizados Especiais Estaduais e Federais, e a sua importância no contexto proposto pela Resolução n. 125/10. Apresentou-se como questão central a possibilidade de uma real e significativa mudança de mentalidade e de postura jurídica diante das propostas implementadas pela Resolução, com a integração dos métodos consensuais de solução de controvérsias ao sistema jurídico nacional.

Palavras-chave: Resolução n. 125/10-CNJ. Conciliação e Mediação. Juizados Especiais.



## **ABSTRACT**

In this work, we analyze the implementation of a Common Public Proper treatment of Conflicts of Interest at the national, proposed by Resolution n. 125/2010 of the National Council of Justice, which governs the use of self compositional means of dispute settlement, having the Conciliation and Mediation, as basis of analysis, as instruments of transformation for effective renovation concept in access timely, fair and adequate to justice. As well as analyzes of the preliminary hearing into the accelerated rite of Reconciliation of Special Courts, State and Federal, and their importance in the context proposed by Resolution n. 125/2010. We present then the possibility of a real and significant change of attitude in the face of legal proposals implemented by resolution, with the integration of consensual methods of dispute resolution to the legal system.

Keywords: Resolution n. 125/2010-CNJ. Conciliation and Mediation. Special Courts.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2 A RESOLUÇÃO Nº 125/10 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ .....</b>	<b>15</b>
2.1 BREVE HISTÓRICO .....	15
2.2 A ESTRUTURA .....	19
2.3 JUSTIFICATIVAS PARA A IMPLANTAÇÃO .....	22
2.4 AS DIFICULDADES APRESENTADAS .....	24
<b>3 DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS .....</b>	<b>27</b>
3.1 A CONCILIAÇÃO .....	27
3.1.1 A classificação .....	28
3.1.2 O conceito .....	29
3.1.3 Os princípios norteadores .....	30
3.1.4 As técnicas utilizadas na conciliação .....	32
3.1.5 O conciliador .....	35
3.2 A MEDIAÇÃO .....	36
3.2.1 A classificação .....	37
3.2.2 O conceito .....	38
3.2.3 Os princípios norteadores .....	38
3.2.4 As técnicas utilizadas na mediação .....	41
3.2.5 O mediador .....	42
<b>4 A CONCILIAÇÃO NO ORDENAMENTO JURÍDICO .....</b>	<b>45</b>
4.1 A CONCILIAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS NO ÂMBITO DA JUSTIÇA ESTADUAL – LEI 9.099/95 .....	46
4.1.1 O procedimento da conciliação na esfera cível .....	49
4.1.2 O procedimento da conciliação na esfera criminal .....	50
4.2 A CONCILIAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS NO ÂMBITO DA JUSTIÇA FEDERAL – LEI 10.259/2001 .....	53
<b>5 METODOLOGIA .....</b>	<b>55</b>
<b>6 CONCLUSÃO .....</b>	<b>56</b>
<b>7 REFERÊNCIAS .....</b>	<b>59</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O nosso país tem enfrentado uma grave crise que assola o sistema judiciário nacional, atingindo frontalmente o princípio constitucional do amplo acesso à justiça, previsto no artigo 5º, XXXV da Constituição Federal de 1988, que versa sobre uma justiça de qualidade e eficiência, que resolva as questões conflituosas de todos que recorrem ao Judiciário na busca da solução de seus conflitos.

O dispositivo constitucional não têm sido respeitado, pois podem ser observadas, em âmbito nacional, a morosidade excessiva dos trâmites processuais e a burocratização defasada dos serviços dispensados à população e aos operadores do direito. Elementos estes que vêm gerando uma crescente onda de insatisfação na população e a sensação de que a justiça brasileira é ineficaz.

A problemática central deste estudo baseia-se na crise que ocorre dentro do sistema judiciário nacional e que advém da ausência de uma política pública que trate adequadamente dos conflitos de interesses que ocorrem na sociedade. É através desse entendimento, que o Judiciário pode implementar métodos adequados para a solução dos conflitos, que assolam o meio social diante do número crescente de situações que nascem com a evolução da sociedade como um todo.

Com a implementação de uma Política Pública para o tratamento adequado dos conflitos de interesse, mediante o uso de meios consensuais de solução de conflitos, como por exemplo, a conciliação e a mediação, como a nova aposta da Política Pública do Poder Judiciário Nacional para o Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, implementado pela Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça, de 29 de novembro de 2010.

Bem mais que acesso à justiça, como uma garantia constitucionalmente prevista, através do art. 5ª, XXXV, da Constituição Federal de 1988, o cidadão que procura o judiciário para a solução de seus problemas merece acesso a uma justiça justa, rápida e efetiva.

A Política Pública de Tratamento adequado dos Conflitos de Interesses, proposta pela Resolução n. 125/10 – Conselho Nacional de Justiça, diante do se propõe pode ser utilizada como mecanismo eficaz de pacificação social, com a utilização de meios autocompositivos de solução de conflitos para garantir o acesso a uma ordem jurídica justa, contribuindo dessa forma para solucionar a crise no sistema judiciário brasileiro.

Segundo o entendimento do ex Ministro do Superior Tribunal Federal Antônio Cézár Peluso<sup>1</sup>, os meios consensuais de resolução de litígios em especial, a conciliação e a mediação, na sua aplicação à luz da Resolução n. 125/10 – Conselho Nacional de Justiça ao ser incorporado ao sistema judiciário brasileiro traria tratamento adequado aos conflitos que assolam a sociedade, reduziria significativamente a quantidade de sentenças, recursos e execuções, pois a mudança, em virtude da utilização dos meios consensuais na resolução dos litígios, oportunizaria a transformação da atual mentalidade que permeia no meio jurídico, que trabalha ainda dentro de uma cultura baseada na sentença, solução adjudicada dos conflitos por meio de sentença prolatada por um juiz, em oposição a uma transformação social com mudança de mentalidade ocasionada pela solução mais adequada aos conflitos, através da consensualidade das partes aliançadas por meio da figura de um conciliador ou de um mediador.

Encontra-se no estudo dessa temática um meio revolucionário, pois a partir do estudo dessa política serão demonstrados como resultados, os pontos positivos tanto para a área jurídica, como para o litigante que vai ganhar não só pelo acesso simplificado ao judiciário como também pelo meio consensual da resolução do conflito existente. Chegando a conclusão que a Resolução 125 do Conselho nacional de Justiça, possibilita a inclusão dos meios consensuais de resolução de conflitos na cultura brasileira com o status de política pública, com a sua adequada implantação existe a real possibilidade de mudança na cultura jurídica de nosso país, efetivando o conceito de acesso amplo à justiça a todos que ela recorram.

## OBJETIVO GERAL

O objetivo geral traçado neste trabalho, foi a análise realizada tendo por base a Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, propostos pela Resolução n. 125 - Conselho Nacional de Justiça, com a inclusão dos métodos consensuais de solução de conflitos para alcançar de forma célere e simplificada o justo acesso à justiça.

---

<sup>1</sup> RICHA, Morgana de Almeida & PELUSO, Antonio Cezar (coord.) GRINOVER, Ada Pelegrini... *et al.* *Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011, pág. 8 e 9.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

De acordo com o objetivo geral, foi traçado os objetivos específicos com o seguinte norteamento:

- O acesso a justiça garantido constitucionalmente através do art. 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988, deve ser interpretado através dos Meios Consensuais de Solução de Conflitos com o entendimento que é dado pela Resolução n. 125 – Conselho Nacional de Justiça, de um acesso a ordem jurídica justa, efetiva, tempestiva e adequada;
- A construção da justiça de conciliação para operacionalizar a reforma da justiça, de uma maneira cooperativa e consensual, através do diálogo e da cooperação entre todos que compõe o sistema judiciário e a sociedade, como mecanismo de celeridade e de economia processual para o Poder Judiciário;
- A Conciliação e a Mediação, métodos consensuais que se bem utilizados podem estimular uma cultura de pacificação social e a ampliação do justo acesso ao Poder Judiciário por aqueles que buscam solução para as suas pretensões resistidas.

O referencial teórico utilizado teve por base grandes doutrinadores e juristas, em especial, para a composição deste trabalho monográfico se faz relevante a citação dos nomes de Antônio César Peluzo, Morgana de Almeida Richa e Kasuo Watanabe.

Todos esses fatores levam ao resultado de um desejo profundo de mudança e reformulação na justiça brasileira, a utilização de alternativas autocompositivas para a solução pacificada dos conflitos é uma tendência forte na atual conjuntura jurídica de nosso país, os métodos utilizados pela Resolução n. 125 Conselho Nacional de Justiça, a Conciliação e a Mediação oportunizam essa mudança com a sinalização de uma nova mentalidade.

No Capítulo dois desse trabalho, será abordada a Resolução n. 125 de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que trata sobre a questão da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, com um breve histórico, sua estrutura, as justificativas e as dificuldades apresentadas no seu processo de implantação junto ao judiciário nacional.

No Capítulo três, temos como objeto de análise os Meios Alternativos de Solução de Conflitos, os métodos consensuais da Conciliação e da Mediação que foram detalhados em

síntese, para uma melhor compreensão da sua utilização prática e eficaz na solução pacificadora de conflitos de interesses perante a sociedade.

O Capítulo quatro foi destinado ao estudo da Conciliação no Ordenamento Jurídico, com foco central na Audiência de Conciliação presente nos Juizados Especiais Cíveis e Criminais na esfera Estadual (Lei 9.099/95) e Cível na esfera Federal (Lei 10.259/01), e na importância que esse poderoso instrumento tem para a implementação da política pública trazida pela Resolução n. 125 – Conselho Nacional de Justiça, fortalecendo a presença dos meios autocompositivos perante o poder judiciário nacional.

O Capítulo cinco define a metodologia utilizada, quanto ao seu objetivo a pesquisa exploratória, que auxiliou na ampliação das informações a cerca do tema proposto, o procedimento escolhido foi o da pesquisa bibliográfica com a utilização de fontes secundárias, com a análise doutrinária de livros, monografias, artigos científicos e legislação específica sobre o assunto, o método utilizado foi o funcionalista que possibilitou uma interpretação mais abrangente do material selecionado para a composição deste trabalho.

Este trabalho monográfico, têm a finalidade de despertar o interesse pela solução autocompositiva de conflitos, enxergando nessa nova realidade a oportunidade de se fazer justiça de uma maneira rápida, justa e eficaz, garantindo a satisfação dos jurisdicionados brasileiros e o amplo acesso à justiça como uma real garantia constitucional e democrática.

## 2 A RESOLUÇÃO Nº 125/10 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ

A Resolução nº125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, instituiu no âmbito do poder judiciário brasileiro uma política pública voltada para o tratamento adequado dos conflitos de interesses, onde considera no corpo de seu texto, caber ao judiciário o escopo dessa providência, e o faz com a edição da Resolução nº125/2010 para que através dela sejam adotadas medidas elucidativas para enfrentar os conflitos de interesses que ocorrem na sociedade em escala crescente, entendendo que o sistema jurídico brasileiro adotado não traz mais solução aos anseios da população que busca no judiciário a solução de seus conflitos e a certeza da justiça realizada em seu sentido mais amplo.

Com o entendimento de que cabe ao Conselho Nacional de Justiça o controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, pretende-se a adoção e a organização de serviços prestados nos processos judiciais, mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial os consensuais a exemplo da conciliação e da mediação; por entender que são instrumentos efetivos de pacificação social, de solução e prevenção de litígios.

Portanto, a sua atuação tem refletido na redução da judicialização dos conflitos de interesses e consequentemente na diminuição da quantidade de processos, de recursos e de execução de sentenças, que se arrastam por meses ou até mesmo por anos nas varas, comarcas e tribunais por todo o país. São ações voltadas para a consolidação e o aperfeiçoamento de uma nova forma de realizar o escopo jurisdicional e não apenas de ações pontuais.

Pretende-se com a efetiva implantação dos meios consensuais (conciliação/mediação) de solução de litígios em todos os tribunais brasileiros, atingir um patamar de credibilidade pela celeridade, sigilo proporcionado às partes, efetivo acesso à justiça, sendo caracterizados como instrumentos céleres e que contribuem para a desobstrução dos tribunais<sup>2</sup>.

### 2.1 BREVE HISTÓRICO

Importante destacar que as práticas consensuais de solução de litígios sempre estiveram presentes na história do judiciário brasileiro, não sendo, portanto, uma prática

---

<sup>2</sup> GROSSI, Tereza Mônica Sarquis Bezerra de Menezes. *Monografia: movimento pela conciliação numa perspectiva social – democrática*. Fortaleza: 2009. Especialização em Direito Constitucional. Universidade Estadual Vale do Acaraú. Escola Superior de Magistratura.

judiciária moderna, verifica-se a presença de tais métodos já nas Ordenações Filipinas, conforme breve citação transcrita abaixo<sup>3</sup>:

E no começo da demanda dirá o juiz a ambas as partes, que antes que façam despezas, e se sigam entre elles os ódios e dissensões, se devem concordar, e não gastar suas fazendas por seguirem suas vontades, por que o vencimento da causa sempre he duvidoso... (Ordenações Filipinas, Livro 3º, T. 20, § 1º)

Também, na primeira carta política a Constituição do Império (1824), esteve presente a composição amigável de litígios, sob a égide das formas consensuais, verificado claramente em seu o artigo 161, onde aduz que: “sem se fazer constar que se tem intentado o meio de reconciliação, não se começará processo algum”.

Ainda dentro do mesmo dispositivo legal, no artigo 162<sup>4</sup> fica estabelecido que: “para esse fim haverá juiz de paz”.

Resta clara a presença incontestante do espírito de conciliação presente e o interesse de que o conflito fosse resolvido de forma amigável, simples e rápido, sem que tivesse que se transformar em uma demanda judicial, desnecessária quando a solução objeto da lide fosse de natureza simples, sem complexidade de causa.

Embora presente já nos primórdios da justiça brasileira, o Capítulo do Regulamento nº737 de 1850, que disciplinava a conciliação do âmbito jurisdicional foi revogado pelo Decreto n. 359, de 26 de abril de 1890, em atendimento aos interesses políticos da época. Tais práticas de solução amigável de conflitos ficaram esquecidas dentro do sistema judiciário brasileiro.

No entanto, com o advento da Constituição Federal de 1988, que traz em seu arcabouço jurídico normas cogentes voltadas para a proteção do cidadão na sua forma mais ampla, visando tanto a proteção individual como também a coletiva. Buscando, dessa forma, diminuir as desigualdades sociais existentes no país e a ampliação do acesso a ordem jurídica justa, ressurge as idéias de pacificação social, onde a própria Constituição Federal de 1988 prevê como um dos objetivos fundamentais da República em seus artigos art. 3º, I, e 5º, onde preleciona que:

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

<sup>3</sup> WATANABE, Kazuo. Política pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (coord.). *Conciliação e Mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 6 e 7.

<sup>4</sup> WATANABE, Kazuo. Política pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (coord.). *Conciliação e Mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 6 e 7.



(...)

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

É no resgate da utilização dos meios pacificadores para solucionar as questões menos complexas, que atinge o meio social, que surge o Movimento pela Conciliação, com a implementação da postura consensual em resolução de conflitos, não apenas como um instrumento de pacificação social, mas como efetiva política pública de tratamento adequado aos conflitos de interesses que assolam a sociedade.

Inicialmente, o Movimento pela Conciliação teve origens com a atuação de profissionais do direito, que perceberam na utilização dos meios consensuais uma forma rápida e eficaz para solucionar conflitos de menor complexidade, sem ter que levar a uma demanda judicial, o que, conseqüentemente, levaria mais tempo e desperdício em alguns casos de toda uma estrutura jurisdicional.

Então, diante do exposto, alguns profissionais do direito, de maneira solidária e diante de iniciativa própria, passaram a fazer uso dos métodos consensuais para resolver lides simples e com possibilidade até mesmo de uma solução de continuidade na relação entre as partes, tendo em vista que, os métodos visam a pacificação social e uma solução adequada para ambas.

Portanto, com esse espírito inovador, surge o movimento pela conciliação como um projeto esperançoso e audacioso, com profissionais do meio jurídico engajados na causa, e que atuaram em busca de resultados satisfatórios e conseguiram implementar uma política voltada ao atendimento da população mais carente e sem acesso facilitado à justiça.

Define bem a luta abraçada, as palavras do eminente Desembargador do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, Marco Aurélio Gastaldi Buzzi<sup>5</sup>:

Por todos os quadrantes desse imenso Brasil, mesmo nos mais distantes e sazonais alagadiços da imensa Amazônia, nas veredas e sertões do nordeste, nas serras, nas pampas e nas fronteiras internacionais do sul e do oeste, por todo o litoral, nos núcleos e periferias densamente habitados dos grandes centros urbanos do sudoeste, nas vastidões da agroindústria da região central, enfim, sobre barcos, em terminais de transportes coletivos urbanos e aeroportos, em salões paroquiais, nas palafitas e favelas das cidades, nos galpões das fazendas pecuárias e agrícolas, junto a instalações de entidades de lojistas, de industriais, de clubes de serviços, em prédios públicos e privados, nas próprias dependências dos fóruns, das varas e das secções

---

<sup>5</sup> BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi. Movimento pela Conciliação – Um Breve Histórico. In: PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (coord.). *Conciliação e Mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 43 e 44.

judiciárias, nos mais variados horários, aquém ou além do expediente rotineiro, já operam unidades, postos, enfim, centrais de conciliação e de mediação.

Em todos os recantos do país já se verificam os efeitos da nova mentalidade acerca desse importante “serviço-direito-cívico” que atinge toda a sociedade e vem capitaneado pelas mais variadas gerações de magistrados e promotores de justiça, de advogados e de servidores, de voluntários e profissionais de áreas afins, interdisciplinares, muitos já aposentados, sendo vero, real e concreto o fato de que, em todo e qualquer lugar, haja ou não condições ideais, está presente essa renovada justiça informal, sem a mínima chance de extinção ou fechamento.

Foi através do sucesso desse projeto informal, sem grandes recursos financeiros, baseado na voluntariedade dos profissionais envolvidos e levado de forma tão simples aos pontos acessíveis e inacessíveis de todo o vasto território brasileiro, que teve início o Movimento pela conciliação, o qual foi fundado sob a premissa de que os conflitos de interesses singelos devem ser resolvidos de forma simples, sob a forma de acordo, pois desnecessária é a solução da lide em uma demanda judicial.

Com o apoio do Conselho Nacional de Justiça, e a implementação do Manual do Projeto Movimento pela conciliação, com as seguintes determinações prévias<sup>6</sup>:

A proposta trata de mecanismos destinados à realização de acordos tanto em demandas já levadas à Justiça quanto em conflitos ainda não jurisdicionalizados. A estratégia visa a diminuir substancialmente o tempo de duração da lide, viabilizar a solução delas e de conflitos por intermédio de procedimentos simplificados e informais, reduzir o número de processos que se avolumam no Judiciário, alcançando, portanto, as ações em trâmite nos foros e as ocorrências que possam vir a se transformar em futuras demandas judiciais, concebidas como um mecanismo acessível a todo cidadão, enfrentando o gravíssimo fato da litigiosidade contida, por meios não adversariais de resolução de conflitos, da justiça participativa e coexistencial, levando-se, enfim, instrumentos da jurisdição às comunidades. A iniciativa independe da edição de novas leis ou reformas constitucionais; parte da noção de licitude (art. 5º, II, da CF) e apresenta custo zero aos cofres públicos, valendo-se da estrutura material e dos recursos humanos já existentes ou de fácil arregimentação, tais como conciliadores e juízes leigos; almeja instalar pólos de conciliação nas atuais comarcas, varas ou unidades jurisdicionais e, principalmente, interiorizar a justiça, levando-a aos municípios, distritos, vilas, bairros, onde não esteja situada a sede do Judiciário, estabelecendo, verdadeiramente, alternativas de fácil acesso às populações e meios capazes de dar solução rápida aos casos que enfrenta.

Portanto, tal Movimento pela Conciliação teve seu início oficial em 20 de junho de 2006, sendo o marco inicial para a implantação de uma Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, que veio sob a égide da Resolução n. 125/10 CNJ para estruturar as diretrizes a serem seguidas, no âmbito do poder judiciário nacional.

---

<sup>6</sup> CNJ, Conselho Nacional de Justiça. Projeto Movimento pela Conciliação. Manual de Implementação. Disponível em: [http://www.tj.sc.gov.br/institucional/especial/coordjuzesp/projeto\\_nacional/ManualImplem20060914.pdf](http://www.tj.sc.gov.br/institucional/especial/coordjuzesp/projeto_nacional/ManualImplem20060914.pdf). Acesso em: 05 de setembro 2012.

## 2.2 A ESTRUTURA

A Resolução nº125/10 CNJ é composta por 19 artigos distribuídos em quatro capítulos que versam sobre a Política de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, que prevê que a organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos que devem servir de princípio e base para a criação de juízos de resolução alternativa de conflitos, verdadeiros órgãos judiciais especializados na matéria. O Capítulo I da referida resolução de maneira introdutória já dispõe quais são os ditames e os paradigmas a serem seguidos nos seguintes artigos, a saber:

Art. 1º Fica instituída a política judiciária nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

Parágrafo Único. Aos órgãos judiciários incube, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem como prestar atendimento e orientação ao cidadão.

Art. 2º Na implementação da Política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados: centralização das estruturas judiciárias, adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores, bem como acompanhamento estatístico específico.

Art. 3º O CNJ auxiliará os tribunais na organização dos serviços mencionados no art. 1º, podendo ser firmadas parcerias com entidades públicas e privadas.

O primeiro artigo da norma em comento traz a criação da Política Judiciária Nacional de Tratamento dos Conflitos de Interesses, assegurando que todos têm direito a solução dos conflitos, de acordo com a sua natureza e peculiaridade, e também através de seu parágrafo único determina que cabe aos órgãos do poder judiciário, além da já utilizada solução adjudicada mediante sentença, oferecer os métodos consensuais de solução de controvérsias, tais como a conciliação e a mediação.

O artigo segundo determina a implementação do serviço, garantindo a sua qualidade, centralizando as estruturas judiciárias, bem como oferecendo treinamento adequado, para compor o quadro de mediadores e conciliadores aptos para atuar nas ações, mediante os métodos consensuais de solução de conflitos.

Finaliza com o artigo terceiro, que compromete o Conselho Nacional de Justiça no que tange o auxílio aos tribunais, na efetuação da implantação dessa política.

Portanto, em todo o arcabouço jurídico da norma em estudo, podem ser percebidos pontos básicos e determinantes para a atuação de um novo modelo de entendimento jurídico, que permeia o judiciário, quais sejam:

- A modernização do conceito de acesso à justiça, não no sentido de mero acesso aos órgãos judiciários, mas no sentido de um “*acesso à ordem jurídica justa*” que venha garantir uma resposta satisfatória ao jurisdicionado;
- Direito a obtenção da tutela pretendida, com a devida solução dos conflitos, através dos meios mais adequados ao caso concreto, em especial a conciliação e a mediação;
- Prestação de informações e o oferecimento dos serviços de mecanismos alternativos de solução de conflitos, além da já praticada solução adjudicada por meio de prolação de sentença;
- Capacitação e treinamento de profissionais habilitados à prática do exercício de resolução de conflitos, através dos métodos consensuais de conciliação/mediação;
- Divulgação dos métodos de resolução de conflitos, através dos meios consensuais de conciliação e mediação, entre os Tribunais em todo o país, os órgãos públicos, as entidades de ensino superior, públicas e privadas, com o oferecimento de disciplinas voltadas ao assunto “métodos consensuais” e “pacificação social”, para a ampliação do entendimento que é dado pela Resolução nº125/10 Conselho Nacional de Justiça;
- Importante frisar que o CNJ através da Resolução nº125/10 CNJ, impõe aos Tribunais a obrigação de criar os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, em seu artigo 7º, Capítulo III, bem como: os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania; O oferecimento de cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores; Um banco de dados para a avaliação permanente do desempenho de cada Centro; e um cadastro de mediadores e conciliadores que atuem em seus serviços.

O comprometimento do Conselho Nacional de Justiça em implantar as normas contidas na Resolução nº125/10, tem o escopo nas palavras no eminente Desembargador Kasuo Watanabe<sup>7</sup>:

“A instituição de semelhante política pública pelo CNJ, além de criar um importante filtro de litigiosidade, estimulará em nível nacional o nascimento de uma nova cultura, não somente entre os profissionais do direito, como também entre os próprios jurisdicionados, de solução negociada e amigável dos conflitos. Essa cultura terá inúmeros reflexos imediatos em termos de maior coesão social, e determinará, com toda certeza, mudanças importantes na organização da sociedade, influenciando decisivamente na mudança do conteúdo e orientação do ensino

---

<sup>7</sup> WATANABE, Kazuo. Política pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (coord.). *Conciliação e Mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 6.

universitário na área de Direito, que passará a formar profissionais com visão mais ampla e social, com plena consciência de que lhes cabe atuar muito mais na orientação, pacificação, prevenção e composição amigável do que na solução contenciosa dos conflitos de interesses”.

O Capítulo II versa sobre as atribuições do Conselho Nacional de Justiça, dentre elas a competência para organizar programas, com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação (artigo 4º). Utilizando para essa finalidade a cooperação de todos os órgãos do poder judiciário, como também parcerias com instituições de ensino público e privado (artigo 5º).

(...) articulação com diversos setores da sociedade, no sentido da inclusão e valorização da prevenção e condução amigável dos conflitos. Assim, a Resolução prevê a interlocução do CNJ com diversos atores do cenário jurídico, como a Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradoria e Ministério Público, com o setor público, entes, empresas e agências reguladoras, e, na área de ensino, com as instituições públicas e privadas e Escolas de Magistratura<sup>8</sup>.

O Capítulo III prevê as atribuições cabíveis aos Tribunais, que deverão criar os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos; os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania; bem como o a promoção de cursos de capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores dos órgãos por ele abrangidos; atribui a criação de um banco de dados para a avaliação permanente de cada Centro e ainda o cadastro dos conciliadores e mediadores que atuem em seus serviços.

O último Capítulo da Resolução finaliza com a criação do Portal da Conciliação, sob o endereço eletrônico [www.cnj.jus.br](http://www.cnj.jus.br), o que denota o comprometimento com a transparência dos atos relacionados e a sua publicação para atender ao interesse da sociedade, disponibilizando a todos o acesso as informações inerentes aos métodos e resultados obtidos com a política implantada pela Resolução nº 125.

Importante salientar, que a Resolução traz em seu anexo o Código de Ética para balizar e garantir a qualidade na atuação dos conciliadores e mediadores judiciais, dispondo que:

O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, a fim de assegurar o desenvolvimento da Política Pública de Tratamento adequado dos conflitos e a qualidade dos serviços de conciliação e mediação enquanto instrumentos efetivos de pacificação social e de prevenção de litígios, institui o Código de Ética, norteador por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como profissionais, e representam imperativos de sua conduta. (Resolução n. 125/10, ANEXO)

---

<sup>8</sup> LEVY, Fernanda... et al. *Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça: Leitura Comentada*. Disponível em: <http://www.foname.com.br/wp-content/uploads/2011/MEDIACAO-CNJ-RESOLUCAO-GUIA-PRATICO-final.pdf>. Acesso em: 10 de agosto de 2012.

O que vem demonstrar a preocupação do legislador com a ética profissional dos conciliadores e mediadores, que conduzirão as audiências, em que os métodos autocompositivos serão utilizados para solucionar as lides apresentadas.

### 2.3 JUSTIFICATIVAS PARA A IMPLANTAÇÃO

Em que pesem as críticas à crise do sistema judiciário nacional, no que tange ao abarrotamento de processos, que tramitam nas varas e tribunais, a incongruência entre o número de juízes e de serventuários da justiça em relação à demanda de processos, cada vez mais crescente, que gera morosidade excessiva no trâmite processual, e a já defasada burocratinização de todo o sistema judiciário nacional, entende-se que o Sistema da Solução Adjudicada dos Conflitos, através da sentença do juiz, denominada de “cultura da sentença”, já não colabora para a visão de acesso ao Poder Judiciário dado pela Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, XXXV, onde versa o Princípio do Acesso à Justiça. Uma justiça de qualidade e eficiência, que resolva as questões conflituosas de todos que recorrem ao Judiciário, na busca da solução de seus conflitos.

Portanto, este “sistema”, que atua no judiciário, já está em muito defasado e a justiça brasileira anseia por soluções que dêem credibilidade ao judiciário e a seu acesso justo, efetivo, tempestivo e adequado.

É através desse entendimento que o Judiciário pode implementar meios adequados para a solução dos conflitos, que assolam a sociedade, diante do número crescente de situações que nascem no próprio meio social, com a evolução da sociedade como um todo. Conflitos estes que podem surgir das mais diferentes situações dentro de uma sociedade em processo acelerado de evolução, desde uma simples briga de trânsito, problemas domésticos entre vizinhos que ferem o direito de vizinhança, até as relações de consumo onde as empresas por muitas vezes infringem o direito de seus consumidores, em claro desrespeito a lei consumerista.

A estruturação de uma Política Pública para o tratamento adequado dos conflitos de interesse, mediante o uso de meios consensuais de solução de conflitos, como por exemplo, a conciliação e a mediação, é a nova aposta da Política Pública do Poder Judiciário Nacional, para o Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, que foi implementada pela Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça de 29 de novembro de 2010.

Bem mais que acesso à justiça, como uma garantia constitucionalmente prevista através do art. 5<sup>a</sup>, XXXV, da Constituição Federal de 1988, o cidadão que procura o judiciário, para a solução de seus problemas, merece acesso à justiça justa, rápida e efetiva.

Conforme o entendimento de Kasuo Watanabe<sup>9</sup> verifica-se que, a construção de um novo modelo de justiça para operacionalizar a reforma judicial, a ser realizada através do diálogo e da cooperação entre todos que compõe o sistema judiciário, desde os juízes, promotores, serventuários da justiça, advogados, operadores do direito e a sociedade em geral, visa a implantação de um modelo processual célere e economicamente viável para atender a demanda judicial estabelecida não apenas em nível local, mas em âmbito nacional, tendo em vista, que o acúmulo de processos não é uma problemática específica, mas de âmbito geral.

A proposta da Resolução n. 125 – Conselho Nacional de Justiça é a busca da cultura de pacificação social, onde sai o modelo predominante de vencedores/vencidos, um ganha e o outro perde, para um modelo onde o conflito pode ser dirimido, a solução pode ser boa para ambos e não apenas para um (o vencedor); as partes ganham, a demanda judicial é solucionada a contento, e até mesmo passa a existir a possibilidade de uma solução de continuidade no relacionamento entre as partes litigantes. Existe essa possibilidade, quando se entende que o conflito foi resolvido e essa solução foi benéfica para todos, e não apenas para um.

Esse conceito de pacificação social é um dos objetivos da proposta implementada pela Resolução n. 125/2010- Conselho Nacional de Justiça, bem como é sair do padrão dominante do raciocínio dialético no modelo de Carnelutti<sup>10</sup>, no qual tem que necessariamente existir uma pretensão, para que as partes ofereçam resistência, se não tem uma pretensão a ser conquistada não existe lide, portanto não há uma relação jurídico-processual (ganha/perde), e partir para o raciocínio exlético, onde o conflito vai ser analisado no seu sentido mais amplo, com o entendimento global da situação que originou o conflito, trazendo para a lide uma solução satisfatória para as partes (ganha/ganha).

É, justamente dentro deste contexto de quebra de velhos paradigmas, que surgem as novas possibilidades de renovação dentro do sistema judiciário brasileiro, com os métodos de resolução de controvérsias, propostos pelo Conselho Nacional de Justiça. O caminho a ser trilhado é de uma real reformulação no modelo judiciário vigente, um novo conceito de prestação da atividade jurisdicional do Estado-juiz, que deverá além de prestar e incentivar

---

<sup>9</sup> WATANABE, Kazuo. Política pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. Revista de Processo (RePro). São Paulo: Ano 36, nº 195, maio/2011. p. 381.

<sup>10</sup> Definição clássica de Carnelutti: “Segundo a definição clássica, se em relação à pretensão de um não houver resistência de outrem, não há lide e, portanto, não há interesse em se instaurar uma relação jurídico-processual”.

um novo método de solução de controvérsias para as partes, também deverá prestar a atendimento e orientação ao cidadão que recorre ao poder judiciário.

Saliente-se que, deve ser compreendido que os mecanismos consensuais, dentro dos processos autocompositivos, não podem ser impostos as partes, mas sim adotados por elas diante da livre manifestação ao direito de escolha, objetivando o alcance de uma solução satisfatória para partes envolvidas.

#### 2.4 AS DIFICULDADES APRESENTADAS

A implantação da Resolução nº125/2010, com atribuição do Conselho Nacional de Justiça, fixada pelo artigo 103-B da Constituição Federal, que cria e define as atribuições do Conselho Nacional de Justiça e ainda determina, através do seu artigo 37, o dever de zelo no cumprimento dos princípios, que regem a administração pública e o judiciário, tem por determinação que cabe ao conselho *“a fixação da implementação das diretrizes nacionais para nortear a atuação institucional de todos os órgãos do Poder Judiciário, tendo em vista a sua unicidade”*, a Resolução nº 70/09 fortalece esse entendimento quando dispõe a cerca do *“Planejamento e Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário”*<sup>11</sup>.

Portanto, diante das atribuições legítimas, cabíveis ao Conselho Nacional de Justiça, a implementação da política judiciária normatizada através da Resolução nº 125/10 Conselho Nacional de Justiça não é uma artimanha do judiciário apenas para diminuir a demanda crescente de processos que incham o sistema judiciário brasileiro, visto que, os meios consensuais já eram utilizados pela justiça brasileira, um exemplo bem definido da utilização dos métodos autocompositivos é a presença dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, que têm na conciliação um ponto determinante de sua dinâmica e eficácia; abordaremos essa questão no capítulo final deste trabalho.

Diante do exposto, a já mencionada Resolução traz em seu bojo um respaldo mais técnico, com maior visibilidade e necessidade real de aceitação por parte dos Tribunais e de todos os ramos que integram o judiciário, não como uma “chuva passageira”, mas sim para fixar suas raízes dentro do sistema judiciário, tornado-se algo permanente, além do que já é utilizado dentro do ordenamento jurídico pátrio.

---

<sup>11</sup> WATANABE, Kazuo. Política pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (coord.). *Conciliação e Mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 05.



As dificuldades apresentadas para a devida implantação da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário ocorrem devido ao fato de ser o Brasil um país com um vasto território, onde inexistem uma padronização e uma uniformização dentro do sistema de gestão política de seus próprios tribunais que defina as diretrizes de atuação das varas e comarcas, o que acaba interferindo na forma de implantação dos meios consensuais, que é o objetivo da resolução.

Nesse sentido, na falta de unicidade para que a implantação ocorra de forma satisfatória em todo o território nacional e tendo em vista as reais dificuldades encontradas dentro dos próprios limites geográficos, que compõem o extenso território brasileiro, a Resolução já traça os rumos a serem seguidos para aumentar em êxito a implantação da norma, nos artigos abaixo transcritos:

Art. 6º. Para desenvolvimento dessa rede, caberá ao CNJ:

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

II – desenvolver conteúdo programático mínimo e ações voltadas à capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos, para servidores, mediadores, conciliadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias;

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

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

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

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

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

VIII – atuar junto aos entes públicos de modo a estimular a conciliação nas demandas que envolvam matérias sedimentadas pela jurisprudência.

O artigo 6º, disposto no Capítulo II da Resolução n. 125/10, nos traz determinações do Conselho Nacional de Justiça, que venham a garantir a implantação dos métodos autocompositivos perante a sociedade como um todo, buscando envolver nesse projeto não apenas o poder judiciário, mas também colaboradores no seio da sociedade,

através, do envolvimento de órgãos públicos, instituições de ensino públicas e privadas e empresas para alicerçar suas bases, em prol do sucesso desse projeto.

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

Art. 7º Os Tribunais deverão criar, no prazo de 30 dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área, com as seguintes atribuições, entre outras:

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

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

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

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

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

VI – na hipótese de conciliadores e mediadores que atuem em seus serviços, criar e manter cadastro, de forma a regulamentar o processo de inscrição e de desligamento;

VII – regulamentar, se for o caso, a remuneração de conciliadores e mediadores, nos termos da legislação específica;

VIII – incentivar a realização de cursos e seminários sobre mediação e conciliação e outros métodos consensuais de solução de conflitos;

IX – firmar, quando necessário, convênios e parcerias com entes públicos e privados para atender aos fins desta Resolução.

Parágrafo único. A criação dos Núcleos e sua composição deverão ser informadas ao Conselho Nacional de Justiça.

As determinações, contidas na norma como diretrizes nacionais e parâmetros a serem seguidos pelos Tribunais em todo país, asseguram que determinados padrões sejam obedecidos, e as diferenças entre cada região do país não sejam assim tão grandes. Portanto, o planejamento previsto pela própria resolução precisa ser observado e seguido.

### 3 DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os meios alternativos de solução de conflitos<sup>12</sup> são mecanismos utilizados pelos profissionais do direito na busca da pacificação de conflitos, e que visam garantir o acesso mais rápido e eficaz a justiça, pois conta com o informalismo, sendo, portanto, um importante instrumento jurisdicional, no qual as partes em conflito buscam soluções para a sua controvérsia através do método da autocomposição, em que cada parte renuncia um pouco da sua pretensão, e ambas entram em um consenso mútuo, formalizando ao final um acordo que trará benefício mútuo.

Os meios de solução de conflitos abordados serão a conciliação e a mediação. Na conciliação, as partes serão auxiliadas por uma terceira pessoa denominada de conciliador, cuja tarefa será a de auxiliar as partes, para que possam realizar um acordo que seja viável para ambas.

Na mediação, as partes serão auxiliadas por um mediador, que conduzirá o diálogo, propondo algumas soluções para o caso objeto do litígio. Importante frisar que, tanto no caso da conciliação como da mediação a decisão final, caberá sempre as partes, nunca ao conciliador ou ao mediador, ou seja, sempre irá prevalecer a vontade das partes em total respeito à autonomia da vontade.

Destarte, tais meios visam “pacificar”<sup>13</sup> o meio social, trazer tranquilidade para as partes que litigam, pois solucionam a lide de uma forma mais célere, eficaz e com benefícios tanto para as partes como para o judiciário, evitando dessa forma o congestionamento de processos no âmbito judicial.

#### 3.1 A CONCILIAÇÃO

A conciliação é um meio informal de solução de conflitos, que utiliza o método autocompositivo, no qual as próprias partes envolvidas buscam encontrar soluções adequadas para resolver o litígio, com a colaboração de uma terceira pessoa, imparcial, denominada de *Conciliador* que vai auxiliá-las na apresentação de possíveis soluções para o conflito apresentado. O conciliador busca então, promover o acordo entre as partes envolvidas,

---

<sup>12</sup> alternativos, no sentido de que são métodos novos de solução de litígios, diferentes do método tradicional exercido pelo Poder Judiciário, de heterocomposição da lide, onde a decisão cabe a uma terceira pessoa que vai dizer o direito, na figura do Estado-juiz.

<sup>13</sup> Pacificar, conforme o dicionário Aurélio (2010, p. 507) significa: Restituir a paz a; Tranquilizar; Tranquilizar-se;

ouvindo-as e apontando soluções para resolver o conflito, possibilitando o diálogo. Porém, as partes é que escolhem o acordo mais favorável a ambas.

Esse método autocompositivo é usado, geralmente, nos conflitos em que as partes não possuem vínculo afetivo, não ensejam uma solução de continuidade na relação. Em geral, a conciliação é utilizada nas questões patrimoniais, como, por exemplo, nas relações de consumo, em que normalmente não haverá um vínculo emocional, estabelecido entre as partes.

Destaca-se, na conciliação, a necessidade da observação de algumas práticas, são elas:

- As partes atuam juntas, em colaboração;
- As partes decidem qual a melhor proposta de acordo para ambas;
- A solução do conflito, finalizado por um acordo mútuo, consensual;
- Solução do tipo “ganha-ganha”, satisfação com o acordo estabelecido, que traz ganhos mútuos;
- Orientação para o futuro; a técnica empregada estimula a uma cultura de solução de conflitos pacificadora com diálogo e disposição para resolver o conflito, as partes podem chegar a um consenso sem que para isso seja necessário levar o caso para o judiciário em longos e desgastantes processos.

A conciliação, portanto, é um processo de comunicação, que visa possibilitar o diálogo entre as partes, objetivando o acordo consensual através de alternativas desenvolvidas pelos próprios litigantes, estabelecendo a paz no meio social e garantindo o escopo jurisdicional satisfeito.

### **3.1.1 A classificação**

A conciliação como procedimento, conforme a fase em que é realizada, pode ser extrajudicial ou judicial:

#### **a) Conciliação extrajudicial, pré-processual, preventiva**

Aqui, a conciliação acontece antes da instauração de um processo judicial. O conciliador é uma pessoa comum, sem poder de decisão ou julgamento, que atua voluntariamente como um facilitador de diálogo, buscando solucionar o litígio através do entendimento mútuo e a anuência das partes envolvidas. Se lograr êxito, o entendimento

estabelecido com a colaboração do conciliador e para assegurar que o acordo vai ser efetivamente cumprido, as partes podem solicitar ao judiciário a homologação por sentença do acordo estipulado. Nesse entendimento coaduna José Ronaldo Linhares apud (ALVES, 2008)<sup>14</sup>:

A principal característica dessa modalidade conciliação é a promoção de encontros entre os interessados, nos quais um conciliador buscará obter o entendimento e a solução das divergências por meio da composição não adversarial e, pois, ainda antes de deflagrada a ação.

Nesse momento, ainda não existe uma demanda judicial, o que torna mais tranqüilo o trabalho do conciliador, ele vai atuar estimulando o diálogo entre as partes para promover um entendimento amplo do conflito existente e a colaboração das mesmas para resolver a questão conflituosa.

#### **b) Conciliação judicial, endoprocessual, incidental**

A conciliação judicial, como o próprio nome já determina, ocorre dentro do processo judicial; é um procedimento próprio da jurisdição, ou seja, a conciliação é uma atividade jurisdicional e legalmente instituída, e a função de conciliador é exercida pelo próprio juiz ou por servidor efetivo do próprio Poder Judiciário, ou por pessoa de fora do quadro de servidores concursados, indicado pelo Magistrado e nomeado pelo Presidente do Poder Judiciário<sup>15</sup>.

### **3.1.2 O conceito**

A conciliação pode ser conceituada como um meio judicial ou extrajudicial de resolução de conflitos em que as partes confiam a uma terceira pessoa (neutra), o conciliador, a função de aproximá-las e orientá-las na construção de um acordo. Neste sentido, a conciliação trabalha com o esforço do terceiro Conciliador (ou conciliadores, se mais de um) na condução de um entendimento, que ponha fim à controvérsia existente entre as partes<sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup> LINHARES, José Ronaldo. *A conciliação judicial levada a sério*. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XV, n. 101, jun 2012. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=11813](http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11813)>. Acesso em: 05 de setembro de 2012.

<sup>15</sup> *Ibidem*

<sup>16</sup> BONFIM, Ana Paula rocha do § MENEZES, Hellen Monique Ferreira de (coord.) et al. *MESCs Manual de Mediação, Conciliação e Arbitragem*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2008, p. 69.

A palavra conciliação, etimologicamente, vem do latim “*conciliatione*”, cujo significado é ato ou efeito de conciliar; ajuste, acordo ou harmonização de pessoas; união; combinação ou composição de diferenças<sup>17</sup>.

Na legislação, o termo é empregado no sentido de procedimento do órgão judiciário, presidido por um terceiro imparcial (o conciliador), cuja atuação visa facilitar o acordo entre as partes<sup>18</sup>.

### 3.1.3 Os princípios norteadores

A conciliação é um modelo autocompositivo de solução de interesses, no qual a participação do conciliador não pode interferir na vontade das partes, a composição da lide nestes termos deve ser pautada por princípios éticos e norteadores para garantir a imparcialidade na atuação do conciliador.

Os princípios basilares da Conciliação apresentados neste trabalho monográfico, foram retirados *ipsis literis*, do Manual do conciliador, do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais 2007/2008<sup>19</sup>, são eles:

- Princípio da neutralidade e imparcialidade - Em conformidade com esse princípio, o conciliador deve se manter imparcial diante dos envolvidos, sob pena de comprometer irremediavelmente a sua atuação e o próprio Poder Judiciário, do qual se espera uma atuação nesses moldes.
- Princípio da aptidão técnica - É fundamental que a conciliação não seja empírica, guiada apenas por instinto. É esperado que o conciliador tenha a sua atuação pautada na técnica. Por sua vez o cidadão se sentirá seguro e convidado a participar de um processo de conciliação, à medida que confiar em seu condutor; segurança que será conquistada a partir da aplicação das técnicas adequadas no desenvolvimento e alcance de uma solução.

---

<sup>17</sup> TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. *Conciliação. Uma Cultura de Pacificação Social no TJMG*. Manual do Conciliador 2007/2008. Minas Gerais: 2007/2008, p. 12. Disponível em: [http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/manual\\_conciliadores/arquivos\\_hot\\_site/pdfs/versao\\_completa.pdf](http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/manual_conciliadores/arquivos_hot_site/pdfs/versao_completa.pdf). Acesso em: 10 de agosto de 2012.

<sup>18</sup> TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. *Conciliação. Uma Cultura de Pacificação Social no TJMG*. Manual do Conciliador 2007/2008. Minas Gerais: 2007/2008, p. 12 a 15. Disponível em: [http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/manual\\_conciliadores/arquivos\\_hot\\_site/pdfs/versao\\_completa.pdf](http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/manual_conciliadores/arquivos_hot_site/pdfs/versao_completa.pdf). Acesso em: 10 de agosto de 2012.

<sup>19</sup> Ibidem

- Princípio da autonomia privada - A liberdade responsável é um dos fundamentos do Estado Democrático e Social de Direito, traduzida na reserva de um espaço destinado para que o cidadão possa decidir assuntos de seu interesse, sem a interferência de terceiros, especialmente do Estado.

(...)

A postura profissional do conciliador deverá servir de catalisador e reparador de relações sociais.

Destaca-se que as soluções construídas pelos próprios interessados tendem a ser cumpridas, ao revés do que ocorre com as decisões impostas que, por vezes, resultam em não cumprimento, com a instauração de um novo conflito, causa de frustração e descrédito no processo e no Poder Judiciário.

- Princípio da decisão informada - As pessoas têm o direito de receber informações quantitativas e qualitativas acerca da composição que estão realizando, de modo que não sejam surpreendidas por qualquer consequência inesperada da solução pela qual optaram. Especialmente, porque confiaram na intermediação de um conciliador, representante do Poder Judiciário.

- Princípio da confidencialidade - O sigilo acerca do teor das conversas mantidas entre o conciliador e os envolvidos é fundamental na conciliação. O conciliador precisa conquistar a confiança dos envolvidos no conflito, único modo que os levará a relatar o problema em toda sua dimensão, posto que ninguém conta em detalhe as suas divergências com outrem se não confia plenamente em seu interlocutor.

- Princípio pax est querenda - Também conhecido por Princípio da Normalização do Conflito, esse princípio exige do conciliador uma postura que tranquilize os envolvidos, uma vez que a contraposição de interesses é comum e mesmo inseparável da pessoa humana.

Sendo assim, se a desavença é um produto natural da sociedade humana, também é verdade que a solução desses embates é almejada por todos, especialmente pelos envolvidos.

- Princípio do empoderamento - O princípio do empoderamento adota o caráter pedagógico de formar o cidadão para se tornar agente de resoluções de conflitos futuros, que por ventura esteja envolvido, a partir da experiência que viveu no âmbito da conciliação.

- Princípio da validação - A adesão consciente e voluntária ao pacto estabelecido na conciliação é fundamental para que o acordo seja cumprido, extinguindo de vez o desencontro entre os envolvidos.

Para evitar que o conflito ressurgja de outras maneiras, convêm assegurar se o acordo expressou a vontade das pessoas, se ficou algum ponto obscuro, se as consequências do acordo ficaram bem esclarecidas e se os envolvidos estão satisfeitos com o pacto que celebraram.

### **3.1.4 As técnicas utilizadas na conciliação**

As técnicas utilizadas na conciliação, são os meios empregados que visam garantir a eficiência na execução do acordo, são procedimentos adotados para facilitar a comunicação entre as partes, e o conciliador.

#### **a) Momento Prévio**

Inicialmente, o conciliador deve chegar ao local onde ocorrerá a sessão ou audiência de conciliação com antecedência, para que possa se preparar para o exercício dessa função e também para verificar a estrutura física do ambiente (sala e mobiliário) bem como, os equipamentos (computador e impressora), que por ventura for utilizar; é importante que o ambiente em que irá ocorrer a conciliação seja agradável para proporcionar, aos litigantes, mais tranquilidade durante o diálogo com o conciliador.

A dinâmica adotada, no momento da conciliação, possibilitará as partes sentarem próximas uma da outra, guardando certo distanciamento entre elas e o conciliador que conduzirá o diálogo com liderança e imparcialidade, facilitando a comunicação entre as partes e deixando-as cientes que são livres para escolherem a proposta que mais lhe traga benefícios mútuos.

Após o momento prévio, o conciliador deverá observar alguns os momentos distintos do conflito:

#### **✓ Animosidade das partes para chegarem à solução do problema**

O conciliador perceberá a animosidade que existe entre as partes, cada uma tem a visão do seu direito e da sua própria razão; neste momento cabe ao conciliador ouvi-las com atenção e imparcialidade, para que, então, possa facilitar o diálogo e dirimir o conflito existente.



✓ **Intenção real para resolver o conflito**

Aqui se busca o conhecimento dos fatos e das informações relevantes; neste ponto, o conciliador deverá verificar e identificar se realmente existe uma real intenção para resolver a controvérsia.

✓ **A natureza do conflito e os limites de direito analisados no caso concreto**

Além da exposição dos fatos narrados pelas partes envolvidas no litígio, o conciliador deverá observar a natureza real do conflito e os limites do direito; a que a situação está atrelada. Diante da análise dos fatos e do direito é que o conciliador poderá formular sugestões que resolvam o conflito, sempre com a anuência das partes, nunca impondo uma proposta, mas conversando e sugestionando soluções.

A partir desse ponto, as técnicas utilizadas são as mais importantes:

✓ **Sensibilização das partes para buscarem uma solução amigável para o problema**

A autocomposição a que está atrelada a conciliação necessita que as partes aceitem o acordo como uma opção amigável e pacífica para a resolução do conflito; é a mentalidade de que *“conversando a gente se entende”*, a busca pacífica de solução de conflitos é sempre a melhor solução; resolve-se a contenda de uma forma mais rápida e vantajosa, sem a necessidade de uma desgastante e demorada ação judicial.

✓ **Entendimentos em torno de critérios objetivos em que as partes irão basear a negociação dos interesses**

Encontrar critérios objetivos na busca do melhor acordo possível, que deve passar pela mais vasta gama de soluções, sempre com a preocupação de procurar interesses em comum que conciliem, de maneira criativa, os interesses divergentes das partes.

## **b) Fase de Negociação**

Com o estabelecimento e discussão das bases para um acordo, abre-se a fase da negociação, neste ponto da audiência/sessão de conciliação, o diálogo já ocorreu, as partes expuseram suas pretensões com relação à demanda em questão e o conciliador já fez uma análise dos pontos de conflito expostos por elas, facilitando o diálogo e observando a questão, ele neste momento já deve ter elaborado alguma ou algumas sugestões de acordo, para propor às partes, sempre com base naquilo que foi explanado e com a anuência dos litigantes.

Essa fase de negociação<sup>20</sup> observa alguns critérios, que se bem seguidos proporcionam ao conciliador uma maior segurança de sua atuação, pois desenrolam-se em alguns elementos imprescindíveis:

- ✓ Identificação do problema: qual é o objetivo que se pretende atingir;
- ✓ Reformulação: verificar a perspectiva emocional do problema, mudar o foco de como o mesmo é visto pelas partes;
- ✓ Conotação positiva do conflito: é a transformação de fatos negativos em uma visão positiva;
- ✓ Foco nos conflitos e não nas pessoas: evitar que as emoções pessoais tomem proporções maiores que o fato em si mesmo;
- ✓ Concentrar-se nos interesses: o que realmente se pretende; o que se almeja;
- ✓ Encontrar critérios objetivos: a busca do melhor acordo possível deve passar pela mais vasta gama de soluções, pautadas em objetivos que sejam comuns as partes envolvidas na demanda;
- ✓ Busca de opções de ganhos mútuos: buscar, através do diálogo, diferentes possibilidades de soluções, visando o ganha-ganha, das partes beneficiadas com o acordo.

### **c) O acordo pactuado e a formalização das responsabilidades e direito das partes**

É chegado o momento do acordo, aqui, após todas as etapas de conhecimento da questão objeto da demanda, com a apresentação de propostas e com os esclarecimentos a cerca do feito, é chegado o momento da composição do acordo, o conciliador deverá esclarecer qualquer dúvida e observar a validade do acordo a ser celebrado, resumindo todos os pontos para as partes e verificando a compreensão que as mesmas têm sobre o acordo e suas implicações, bem como as responsabilidades geradas para ambas.

Na sequência, segue-se a formalização do ato através da lavratura do Termo/Ata de acordo, que deverá conter a proposta de acordo, redigida de forma clara e com os termos bem detalhados, que deverá ser lida em voz alta para as partes, para que tenham conhecimento de cada linha do acordo celebrado. Portanto, cientificando-as de seu conteúdo e obtendo a sua total aceitação no cumprimento dos termos ali acordados.

---

<sup>20</sup> TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. *Conciliação. Uma Cultura de Pacificação Social no TJMG*. Manual do Conciliador 2007/2008. Minas Gerais: 2007/2008, p. 24 e 25. Disponível em: [http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/manual\\_conciliadores/arquivos\\_hot\\_site/pdfs/versao\\_completa.pdf](http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/manual_conciliadores/arquivos_hot_site/pdfs/versao_completa.pdf). Acesso em: 10 de agosto de 2012.

### 3.1.5 O conciliador

Nas brilhantes palavras da Desembargadora Maria das Graças Pessoa Figueiredo, do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, o conceito de conciliador<sup>21</sup>:

Os Conciliadores são auxiliares da Justiça, prestando serviço público honorário de relevante valor social, com a finalidade de ajudar as partes a se harmonizarem a respeito do que divergem. Um conciliador é um solucionador de questões, um agente preventivo de litígios desnecessários.

O conciliador é a terceira pessoa imparcial ao caso, que vai ajudar os litigantes atuando na facilitação no entendimento do problema e apontando as soluções viáveis. Desta forma, caberão as partes, diante de seus interesses e de suas convicções, aceitar ou não a(s) proposta(s) formulada(s) e apresentada(s) pelo conciliador; importante destacar que o conciliador não é um juiz, portanto, não tem poder de decisão e as partes são livres para aceitar ou não o acordo proposto.

O papel do conciliador é fundamental para o bom andamento do processo autocompositivo, uma vez que ele viabiliza o diálogo entre as partes, propondo soluções para o caso.

Diante da nobreza de sua função, o conciliador tem que estar bem preparado nas técnicas que deverá utilizar para compor o litígio, sua atuação deverá ser pautada na imparcialidade e na habilidade de condução do diálogo objetivando a formulação de um acordo. Portanto, as habilidades do conciliador<sup>22</sup> devem ser baseadas na:

- Capacidade de escutar com atenção a exposição de uma pessoa;
- Capacidade de inspirar respeito e confiança;
- Capacidade de manter o controle em situações em que os ânimos estejam exaltados;
- Paciência;
- Capacidade de lidar com as diferenças, afastando preconceitos;
- Imparcialidade;

---

<sup>21</sup> TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS. *Manual do Conciliador*. Amazonas:2007. Disponível em: [http://www.tjam.jus.br/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=149&Itemid=142](http://www.tjam.jus.br/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=149&Itemid=142). Acesso em: 06 de setembro de 2012.

<sup>22</sup> TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. *Conciliação. Uma Cultura de Pacificação Social no TJMG*. Manual do Conciliador 2007/2008. Minas Gerais: 2007/2008. p. 15 e 16. Disponível em: [http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/manual\\_conciliadores/arquivos\\_hot\\_site/pdfs/versao\\_completa.pdf](http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/manual_conciliadores/arquivos_hot_site/pdfs/versao_completa.pdf). Acesso em: 10 de agosto de 2012.

- Empatia; ser capaz de colocar-se no lugar do outro;
- Gentileza e respeito no trato com as pessoas.

Cabe ao conciliador estabelecer o chamado *Rapport*, que vem a ser a capacidade que o conciliador tem de criar uma relação de confiança e de entendimento com as partes, estabelecendo assim um vínculo positivo, para que dessa forma possa conduzir com maestria o papel de ouvinte empático<sup>23</sup> com a habilidade de auxiliar na busca de soluções para a situação.<sup>24</sup>

### 3.2 A MEDIAÇÃO

A mediação é um método autocompositivo de resolução de conflitos, onde um terceiro imparcial, escolhido voluntariamente pelas partes e denominado de mediador, irá conduzir o diálogo buscando a pacificação do conflito por meio do entendimento e do consenso mútuo, objetivando desta forma a solução do conflito e até mesmo uma continuidade na relação existente, preservando as relações sociais entre as pessoas que se veem envolvidas em um conflito.

Importante salientar, que na mediação, o mediador conduzirá o diálogo atuando como um facilitador; não poderá apontar propostas, mas facilitará o diálogo buscando a solução da controvérsia apontando as possíveis falhas de comunicação existentes e que deram origem ao conflito em questão, objetivando que as partes entendam uma o posicionamento da outra e possam entrar em um consenso mútuo, garantindo ampla satisfação com o resultado obtido.

A mediação é uma técnica autocompositiva muito utilizada em questões que se objetive a solução de continuidade da relação, pois se bem aplicada, garante a pacificação do problema e a preservação das relações sociais existentes. Tendo em vista, que o problema foi resolvido devido a participação efetiva das partes e a atitude de se querer realmente solucionar a controvérsia através de um acordo, o mediador então é a pessoa catalizadora dessa dinâmica. A mediação tem por finalidade alguns pontos específicos. São eles<sup>25</sup>:

---

<sup>23</sup> a empatia é fundamental para estabelecer uma relação de confiança entre as partes envolvidas e o conciliador, a demonstração de interesse e preocupação deste, em propor a melhor solução para o conflito transmite segurança no desenrolar da conciliação.

<sup>24</sup> Ibidem, p.30.

<sup>25</sup> MENEGHIN, Laís & NEVES, Fabiana Junqueira Tamaoki. *Meios Alternativos de Pacificação de Conflitos - Mediação, Conciliação e Arbitragem*. Disponível em: <http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/viewFile/2442/1966>. Acesso em: 05 de setembro de 2012.

- **A solução do conflito** - utilizando a visão positiva do conflito, mediante o uso do diálogo, com a atuação do mediador como facilitador desse entendimento e a compreensão das partes de que “elas” vão pactuar o acordo por entender que este é o mais benéfico caminho para solucionar o conflito existente;
- **Prevenção da má administração do conflito** – estimulação do diálogo pacífico; aqui é fundamental que o mediador não permita agressões de cunho físico ou moral, objetivando a pacificação do diálogo entre as partes, não importa saber quem deu culpa ao conflito, mas qual a melhor solução para ele;
- **Inclusão social** – a mediação requer que as partes se envolvam no exercício da busca para a solução de seus conflitos; as partes precisam estar realmente comprometidas na construção desse acordo, enfim conscientes de suas responsabilidades.
- **Paz social** – com a utilização da mediação, se busca a pacificação social, sai do modelo do ganhador/perdedor para o modelo do ganha/ganha; as partes ganham com a construção pacífica do diálogo e a formulação de seu próprio acordo.

Pode-se afirmar, que em relações conflituosas, mas que necessitam de uma continuidade no relacionamento entre as partes, a mediação como método autocompositivo é o mais eficaz, pois estabelece a participação das partes e a sua cooperação para a solução do problema.

Portanto, os benefícios empregados pelo método advindo da mediação são vários. Entre eles podemos citar: a celeridade na solução do problema, a efetividade dos resultados obtidos, a preservação da autoria, o sigilo que assegura a privacidade, o atendimento dos interesses mútuos, a redução no desgaste emocional das partes envolvidas e a redução do custo financeiro.

### 3.2.1 A classificação

De acordo com os autores Ana Livia Figueiredo Braga e Kennedy Gomes de Alecrim<sup>26</sup>, a lei reconhece dois tipos de mediação, a saber: a mediação voluntária e a judicial.

- a) **Mediação voluntária** – ocorre quando as partes recorrem a um mediador profissional, sem a intervenção do judiciário.

---

<sup>26</sup> BONFIM, Ana Paula rocha do § MENEZES, Hellen Monique Ferreira de (coord.) et al. *MESCs Manual de Mediação, Conciliação e Arbitragem*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2008, pg. 56 e 57.

- b) **Mediação judicial** – ocorre quando é conduzida por um juiz de direito no curso de um processo.

### 3.2.2 O conceito

A mediação tem o significado de intervir, mediar, do latim *mediare*. É no conceito de Laís Meneghin & Fabiana Junqueira Tamaoki Neves *apud* Lília Maia de Moraes Sales<sup>27</sup>:

[...] procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – escolhida ou aceita pelas partes – age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor a satisfaça. A mediação representa um mecanismo de solução de conflitos utilizado pelas próprias partes que, motivadas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória. O mediador é a pessoa que auxilia na construção desse diálogo. (SALES, 2007, p. 23)

Na mediação, o ponto primordial é a construção do diálogo. A forma como esse diálogo vai sendo construído é que resultará no sucesso ou insucesso da discussão. Na mediação, o mediador utilizará de técnicas que induzam a percepção do “x” do conflito, a sua origem e os motivos que lhe deram causa, a partir desse entendimento é que as partes poderão compreender qual a melhor solução para resolver o impasse.

### 3.2.3 Os princípios norteadores

A conduta do mediador deve ser balizada por princípios que o orientarão no decorrer da sua função de mediador na construção de um diálogo pacífico. Os princípios apresentados neste trabalho monográfico foram extraídos *ipsis literis*, das partes consideradas relevantes para este trabalho, do Manual de Mediação Judicial, do Ministério da Justiça 2009<sup>28</sup>, são eles:

- Princípio da neutralidade e imparcialidade de intervenção - O princípio da neutralidade e imparcialidade de intervenção determina que, ao desenvolver seu ofício, o autocompositor proceda com neutralidade e imparcialidade de intervenção determina que, ao desenvolver seu ofício, o autocompositor proceda com neutralidade – isto é, isento de vinculações étnicas ou sociais com qualquer das partes – bem como se abstendo de tomar partido no curso da autocomposição.

<sup>27</sup> SALES, Lília Maia de Moraes. *Mediação de Conflitos: Família, Escola e Comunidade*. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

<sup>28</sup> AZEVEDO, André Gomma (org.) 2009. *Manual de mediação judicial (Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD)*.

Cabe registrar que a imparcialidade de intervenção deve ser percebida pelas próprias partes, cabendo ao mediador conduzir o processo de forma a assegurar tal percepção.

- Princípio da consciência relativa ao processo - Outro mandamento nuclear relevante a processos autocompositivos consiste no princípio da consciência relativa ao processo. Segundo este princípio, as partes devem compreender as consequências de sua participação no processo autocompositivo, bem como a liberdade de encerrar a mediação a qualquer momento (...).
- Princípio do consensualismo processual - Outro elemento fundamental à autocomposição consiste no princípio da autonomia de vontades ou consensualismo processual. Por este princípio se estabelece que somente deve haver mediação se as partes consentirem espontaneamente com esse processo (...). (...) Vale ressaltar que no Brasil, a obrigatoriedade da conciliação em sede de Juizados Especiais consiste tão somente na presença das partes na sessão de conciliação – dessa forma, as partes não estão obrigadas a conciliar.
- Princípio da decisão informada - Considerado por alguns como corolário do princípio da autonomia de vontades ou consensualismo processual, o princípio da decisão informada estabelece como condição de legitimidade para a autocomposição a plena consciência das partes quanto aos seus direitos e a realidade fática na qual se encontram. Nesse sentido, somente será legítima a resolução de uma disputa por meio de autocomposição se as partes, ao eventualmente renunciarem a um direito, tiverem plena consciência quanto à existência desse seu direito subjetivo (...).
- Princípio da confidencialidade - Pelo princípio da confidencialidade se estabelece que as informações constantes nas comunicações realizadas na autocomposição não poderão ser ventiladas fora desse processo nem poderão ser apresentadas como provas no eventual julgamento do caso, nem em outros processos judiciais. Nesse sentido, o mediador não pode servir como testemunha acerca de fato relacionado com seu ofício como facilitador de comunicações.

Em regra, pode-se afirmar que a eficiência do mediador está relacionada à confiança que as partes depositam nele e à segurança de que alguns pontos debatidos em mediação não poderão ser utilizados como prova em um processo judicial. Sem poder coercitivo sobre as partes, o mediador depende da melhora da

comunicação (se não de uma verdadeira construção de confiança) entre os disputantes.

Portanto, a disposição de se expressar com franqueza é essencial à eficácia do processo, isso porque, para que as partes possam se comunicar com maior liberdade há de ser garantido o sigilo profissional, para evitar o uso dessas informações em um ulterior julgamento.

- Princípio do empoderamento - O princípio do empoderamento estabelece a necessidade de haver um componente educativo no desenvolvimento do processo autocompositivo que possa ser utilizado pelas partes em suas relações futuras.

Considerando que o mediador estabelece uma relação com as partes, de modo a estimular a comunicação, espera-se em razão do princípio do empoderamento que, após uma adequada autocomposição, as partes tenham aprendido, ainda que parcialmente, algum conjunto de técnicas de negociação e aperfeiçoado as suas formas de comunicação tornando-a mais eficiente inclusive em outros contextos.

- Princípio da validação - Pelo princípio da validação se estabelece importante disposição na medida em que institui maior humanização do processo de resolução de disputas. Esse princípio preconiza a necessidade de reconhecimento mútuo de interesses e sentimentos visando a uma aproximação real das partes e uma conseqüente humanização do conflito decorrente da maior empatia e compreensão. A participação de um terceiro neutro ao conflito no decorrer do processo direciona cada parte para que tome consciência dos seus interesses, sentimentos, necessidades, desejos e valores, e para que cada uma venha a entender como e porque algumas das soluções ventiladas satisfazem ou não as suas necessidades.

Nessa linha, estando ausentes a conscientização ou a compreensão desses valores, as partes estarão menos dispostas e aptas a criar soluções ou a sugerir propostas. Ademais, ao instruir as partes sobre a melhor maneira de se comunicar, de examinar as questões controvertidas e de negociar com a outra parte, o terceiro neutro ao conflito está capacitando (ou empoderando) as partes, habilitando-as a lidar não somente com o conflito em análise, mas também com futuras controvérsias.

- Princípio da simplicidade - A simplicidade traduz-se na desburocratização das formas, bem como aproveitamento dos atos que não comprometam o fim buscado



(instrumentalidade das formas) objetivando sempre descomplicar o procedimento, o tornando totalmente compreensivo às partes.

### 3.2.4 As técnicas utilizadas na mediação

As técnicas utilizadas na mediação, aqui explanadas, são dispostas na forma de procedimentos a serem observados, para que o mediador atinja o seu objetivo de finalizar a audiência de mediação com o acordo.

#### A. Início da mediação

Neste momento inicial, o mediador deverá proceder com a sua apresentação e com uma explanação breve sobre o instituto da mediação, quais as suas fases e garantias, bem como, quais são os seus limites e atribuições perante o conflito e as partes. É neste momento que será estabelecido o *rapport*; o mediador deve manter uma postura de serenidade e segurança, para passar confiança e tranquilidade para as partes. Deverá prosseguir perguntado-lhes o nome ou como gostariam de serem chamadas, passando ao esclarecimento dos seguintes pontos<sup>29</sup>:

- a) Agradece a presença das partes e destaca o acerto da opção;
- b) Declara a sua independência e imparcialidade;
- c) Explica as regras da mediação;
- d) Esclarece a importância do sigilo;
- e) Solicita o mútuo respeito;
- f) Esclarece sobre a possibilidade de entrevistas a sós (*caucus*)<sup>30</sup>;
- g) Deixa claro que o acordo vai depender das próprias partes;
- h) Colhe as assinaturas no Compromisso de Mediação e Sigilo;
- i) Assina a Declaração de Independência.

#### B. Reunião de informações

Neste momento da audiência ou sessão de mediação, o mediador procederá a exposição do problema, ouvindo atentamente o relato das partes; neste momento o mediador poderá pedir que a parte repita um fato que ele não entendeu, colocando de uma outra forma

---

<sup>29</sup> BRAGA, Ana Livia Figueiredo & ALECRIM, Kennedy Gomes de Alecrim. A Mediação In: BONFIM, Ana Paula Rocha do § MENEZES, Hellen Monique Ferreira de (coord.) et al. *MESCs Manual de Mediação, Conciliação e Arbitragem*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2008. p 62.

<sup>30</sup> Caucus, é o termo utilizado para caracterizar conversas reservadas entre uma das partes e o mediador

para melhor esclarecer o entendimento, bem como poderá fazer algum questionamento que julgue necessário para uma melhor interpretação sobre os fatos.

### **C. Identificação de questões, interesses e sentimentos**

Após o relato das partes, com a coleta das informações, o mediador expõe um resumo dos fatos que escutou solicitando as partes que, caso não esteja exato como elas relataram, que o corrijam. Assim, evita que ocorra engano na interpretação.

O objetivo de fazer esse resumo de tudo o que foi dito na presença das partes, é de suscitar uma possível particularidade do conflito, ainda não levantada.

### **D. Esclarecimento das controvérsias e dos interesses**

Neste momento, serão definidos quais os pontos controvertidos do conflito, bem como a identificação dos interesses individuais. O mediador procederá com a técnica de perguntas para as partes, e levantará questionamentos que tem o condão de elucidar os pontos controvertidos que deram origem ao conflito. Com as respostas obtidas, o mediador traçará uma linha de diálogo mais firme, pois terá um panorama geral sobre o problema.

### **E. Resolução de questões**

Aqui é o momento da construção das soluções; a aproximação do que as partes querem com a realidade possível para o caso concreto. A compreensão do conflito já foi explanada, o diálogo foi construído, as soluções estão sendo colocadas à escolha das partes em controvérsia.

### **F. Registro das soluções encontradas**

Aqui o mediador deve estar pautado na objetividade, fazendo com que as partes tenham a real noção das soluções apontadas, sem dúvidas, para que a escolha feita por ambas logre em êxito e atenda os seus interesses.

Com a escolha da proposta, será elaborado o Termo de Acordo que deverá conter todas as informações para a sua validade, tais como, a proposta escolhida pelas partes, com o seu prazo de cumprimento, se for o caso o valor estipulado, e a assinatura das partes no documento.

## **3.2.5 O mediador**

De acordo com o conceito atribuído no Manual da Mediação Judicial<sup>31</sup>:

O mediador é uma pessoa selecionada para exercer o *múnus* público de auxiliar as partes a compor a disputa. No exercício dessa importante função, ele deve agir com

---

<sup>31</sup> AZEVEDO, André Gomma (org.) 2009. *Manual de mediação judicial (Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD)*, p.46.

imparcialidade e ressaltar às partes que ele não defenderá nenhuma delas em detrimento da outra – pois não está ali para julgá-las e sim para auxiliá-las a melhor entender suas perspectivas, interesses e necessidades(...).

Portanto o mediador é o terceiro neutro e imparcial na relação, que atuará na facilitação do diálogo, empreendendo técnicas que ajudarão as partes a compreenderem melhor o conflito que estão vivenciando e harmonizando os seus interesses para que desta forma seja oportunizado um provável acordo entre as partes.

O mediador precisa desenvolver habilidades que lhe permitam conduzir o diálogo, conquistando a confiança das partes através do *Rapport* e utilizando a Teoria do Conflito, para administrar e conduzir melhor a audiência ou sessão de mediação. Vamos definir o que vem a ser *Rapport* e a *Teoria do Conflito*.

### **Rapport**

Conforme a definição de Kennedy Alecrim<sup>32</sup>, *Rapport* seria: como um relacionamento caracterizado pela harmonia, similaridade ou afinidade.

Cabe ao mediador, para o sucesso da mediação, estabelecer um *rapport* com as partes, desta forma ele conseguirá efetivar um bom resultado na análise do problema que deu origem ao conflito, pois as partes, através da confiança conquistada, demonstrarão as suas aflições, angústias e esperanças na busca da solução conflituosa, facilitando para o mediador o entendimento do conflito de uma forma mais ampla, possibilitando-o uma percepção melhor na condução do diálogo.

### **Teoria do Conflito**

O mediador é treinado para estimular as partes a vivenciarem o seu conflito, posto que o conflito não seja de todo algo apenas negativo, faz parte da evolução da humanidade vivenciá-los. O conflito, em si mesmo, é um processo em que duas ou mais pessoas divergem com relação a objetivos, metas, interesses e atitudes. Portanto, é através de conflitos, que se objetiva a evolução e o crescimento como pessoa, como cidadão, pois o conflito é inerente a própria vida<sup>33</sup>.

---

<sup>32</sup> ALECRIM, Kennedy. Teoria da comunicação e Ação Comunicativa na Resolução de Controvérsias. In: BONFIM, Ana Paula rocha do § MENEZES, Hellen Monique Ferreira de (coord.) et al. *MESCs Manual de Mediação, Conciliação e Arbitragem*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2008. p 43.

<sup>33</sup> ALECRIM, Kennedy. Teoria da comunicação e Ação Comunicativa na Resolução de Controvérsias. In: BONFIM, Ana Paula rocha do § MENEZES, Hellen Monique Ferreira de (coord.) et al. *MESCs Manual de Mediação, Conciliação e Arbitragem*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2008. p. 21.

O significado da palavra *conflito*, no dicionário Aurélio<sup>34</sup> (2010) significa luta, combate, guerra, oposição entre duas ou mais partes, divergência, discordância de idéias e opiniões, o que nos leva a entender que o conflito ocorre quando duas ou mais pessoas entendem que suas necessidades não podem ser satisfeitas de forma simultânea, ou seja, que para uma ganhar a outra tem que necessariamente perder. Para a resolução destas situações conflituosas tem-se a ação do mediador, trazendo um diálogo pacificador, utilizando de técnicas específicas, levando a paz social.

A Teoria do Conflito, presente dentro da mediação dispõe que<sup>35</sup>:

A possibilidade de se perceber o conflito de forma positiva consiste em uma das principais alterações da chamada moderna teoria do conflito. Isso porque a partir do momento em que se percebe o conflito como um fenômeno natural na relação de quaisquer seres vivos é que é possível se perceber o conflito de forma positiva.

É, através do diálogo, que o ajuste dos interesses envolvidos são debatidos e questionados, em prol do resgate da relação existente entre as partes envolvidas.

O mediador deve desenvolver determinadas habilidades técnicas para melhor conduzir a mediação; são orientações que aperfeiçoam a prática de mediar conflitos, portanto, são habilidades e qualidades de um mediador<sup>36</sup>:

- **Voluntariedade** – as partes não podem se impor ao mediador;
- **Independência** – o mediador não pode proceder a mediação se já conhecer previamente uma das partes, a menos que a outra parte tome conhecimento e concorde;
- **Confidencialidade** – as informações obtidas durante a mediação são sigilosas, não podem ser divulgadas, nem mesmo pelas partes;
- **Imparcialidade** – o mediador é pessoa neutra no processo, em hipótese alguma poderá se expressar de forma mais favorável a uma das partes;
- **Neutralidade** – a solução do conflito vem das partes, o mediador não formula propostas e nem induz a escolha delas;

---

<sup>34</sup> FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa*. 3ª ed., Curitiba, Positivo, 2010.

<sup>35</sup> AZEVEDO, André Gomma (org.) 2009. *Manual de mediação judicial (Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD)*.

<sup>36</sup> BRAGA, Ana Livia Figueiredo & ALECRIM, Kennedy Gomes de Alecrim. A Mediação In: BONFIM, Ana Paula Rocha do § MENEZES, Hellen Monique Ferreira de (coord.) et al. *MESCs Manual de Mediação, Conciliação e Arbitragem*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2008. p 58 e 59.

- **Credibilidade** – durante o processo o mediador deverá conquistar a confiança das partes, para que o resultado da mediação seja satisfatório para todos;
- **Confiança** – o estabelecimento da confiança é imprescindível, sem ela, durante o processo da mediação, não existe êxito no final;
- **Paciência** – é elemento fundamental ao mediador, só através dela ele compreenderá o ponto de vista de cada parte em relação ao conflito, podendo melhor trabalhar os pontos controvertidos;
- **Possuir controle sobre suas emoções e das partes** – dirimir os conflitos para garantir o bom andamento dos trabalhos; as tensões precisam ser mantidas em controle para assim garantir a solução pacífica;
- **Identificar, lidar e neutralizar** – as diferenças existentes entre as partes, contendo as animosidades e estabelecendo o diálogo neutro com as partes no mesmo nível de compreensão acerca do problema;
- **Flexibilidade e criatividade nas sugestões e abordagens** – aqui, há uma grande demonstração de técnica na mediação, quando flui de forma satisfatória;
- **Manter o foco** - a mediação requer a sua condução para atingir o seu objetivo, o acordo satisfatório para as partes;
- **Equilibrar o poder entre as partes** – as partes resolvem, e escolhem de comum acordo o que elas querem, no mesmo nível de compreensão;
- **Gerir a comunicação de forma eficaz** – esclarecendo dúvidas sobre as questões suscitadas, não deixando pontos obscuros durante o processo de mediação;

Essas são habilidades que podem ser trabalhadas ao longo de um processo de capacitação. Um bom mediador deve seguir as técnicas indicadas, fazendo bom uso das habilidades desenvolvidas para a efetivação de um objetivo específico; promover o diálogo aberto e franco entre as partes e através dele a obtenção de um acordo.

#### **4 A CONCILIAÇÃO NO ORDENAMENTO JURÍDICO**

Em que pese a importância da presença do instituto da conciliação em nosso ordenamento jurídico, sua previsão legal consta de vários artigos presentes na legislação atual,

no Código de Processo Civil em seus artigos: 269,III; 277, §1º; 331; 447, 448, 449; 475-N, III e V; no Código Civil em seu artigo 840; Lei de Arbitragem n. 9.307/96, artigo 21, §4º e também está previsto na Consolidação das Leis do Trabalho nos artigos 764, 831, 847, 850. Todos remetem ao instituto da conciliação, ressaltando desta forma a importância que tem a oportunidade do acordo entre as partes litigantes e o real interesse do legislador em proporcionar um meio autocompositivo de solução de conflitos à população, buscando a satisfação jurisdicional e a solução mais célere para a lide.

Em consonância com esse entendimento, o legislador para atingir seu objetivo de satisfação e celeridade definiu o rito sumaríssimo estabelecido pela Lei 9.099 de 26 de setembro de 1995, que em seu artigo 2º dispõe: “O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível a conciliação ou a transação”.

Estabelecendo, no âmbito da justiça, o procedimento especial que em sua dinâmica prevê como primeira audiência do processo a **Audiência de Conciliação**, evidenciado está a importância que é dada a tentativa de acordo em nosso ordenamento, estimulando dessa forma a autocomposição e a solução pacífica para os conflitos existentes na sociedade.

#### 4.1 A CONCILIAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS NO ÂMBITO DA JUSTIÇA ESTADUAL – LEI 9.099/95

A Lei 9.099/95 dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, nasceu a partir da experiência bem sucedida do Juizado de Pequenas Causas (Lei 7.244/84), com previsão legal no artigo 20, X da Constituição Federal de 1988, a carta magna em seu artigo 98, I instituiu a criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, dispondo que:

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.

Em observância ao preceito constitucional, foi editada a Lei 9.099/95, que regulamenta a matéria e impõe a criação dos Juizados Cíveis e Criminais, com a redação que é dada pelo seu artigo 1º:

Art. 1º. Os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, órgãos da Justiça Ordinária serão criados pela União, no Distrito Federal e nos Territórios, e pelos Estados, para conciliação, processo, julgamento e execução, nas causas de sua competência.

Desta forma, a Lei 9.099/95 vem para reger tanto os juizados cíveis como também os juizados criminais em âmbito estadual, nas causas cíveis as de menor complexidade previstas taxativamente no artigo 3º da lei e nas criminais as de menor potencial ofensivo com a previsão legal do artigo 61, ambos com transcrição abaixo:

Art. 3º O Juizado Especial Cível tem competência para conciliação, processo e julgamento das causas cíveis de menor complexidade, assim consideradas:

I - as causas cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo;

II - as enumeradas no art. 275, inciso II, do Código de Processo Civil;

III - a ação de despejo para uso próprio;

IV - as ações possessórias sobre bens imóveis de valor não excedente ao fixado no inciso I deste artigo

§ 1º Compete ao Juizado Especial promover a execução:

I - dos seus julgados;

II - dos títulos executivos extrajudiciais, no valor de até quarenta vezes o salário mínimo, observado o disposto no § 1º do art. 8º desta Lei.

§ 2º Ficam excluídas da competência do Juizado Especial as causas de natureza alimentar, falimentar, fiscal e de interesse da Fazenda Pública, e também as relativas a acidentes de trabalho, a resíduos e ao estado e capacidade das pessoas, ainda que de cunho patrimonial.

§ 3º A opção pelo procedimento previsto nesta Lei importará em renúncia ao crédito excedente ao limite estabelecido neste artigo, excetuada a hipótese de conciliação.

(...)

Art. 61. Consideram-se infrações penais de menor potencial ofensivo, para os efeitos desta Lei, as contravenções penais e os crimes a que a lei comine pena máxima não superior a 2 (dois) anos, cumulada ou não com multa.

O rito sumaríssimo empregado na Lei 9.099/95 rege-se pelos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando sempre que possível a conciliação ou a transação na esfera cível e na criminal objetivar a reparação dos danos sofridos pela vítima e a aplicação de pena não privativa de liberdade.

A competência será do Juizado Especial nas causas cujo valor não ultrapasse 40 salários mínimos, facultado, à parte, renunciar ao excedente deste valor para demandar perante o juizado; ademais, a parte pode ajuizar a ação sem a assistência de um advogado nas causas de até 20 salários mínimos; a partir desse valor a assistência é obrigatória na previsão

legal do artigo 9º da lei em comento, ficando a critério da parte a opção da Assistência Judiciária Gratuita prestada pelo órgão instituído junto ao Juizado Especial.

O ponto importante, que envolve a dinâmica que rege o sistema jurídico dos Juizados Especiais, é a fase que prevê a tentativa de conciliação dentro de uma audiência específica para este objetivo, no qual se concentra o ato, na determinação em solucionar a demanda, através de acordo proposto entre os interessados. É nesse momento que o papel do conciliador se mostra determinante para o sucesso do acordo; as técnicas e princípios já detalhados neste trabalho, quando bem empregados pelo conciliador, podem e devem fazer toda a diferença na resolução consensual e pacífica do conflito sem levar a demanda para o arbítrio do Estado-juiz.

A Resolução n. 125-CNJ, implementa, em sua Seção II, que versa sobre a questão dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, em seu artigo 8º, e parágrafo 1º, dispõe que:

Art. 8º. Para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos **Juizados Especiais Cíveis e Fazendários**, os Tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (“Centros”), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. *(grifo meu)*

§1º Todas as sessões de conciliação e mediação pré-processuais deverão ser realizadas nos Centros, podendo, excepcionalmente, as sessões de conciliação e mediação processuais ser realizadas nos próprios Juízos, **Juizados** ou Varas designadas, desde que o sejam por conciliadores e mediadores cadastrados junto ao Tribunal (inciso VI do art. 7º) e supervisionados pelo Juiz Coordenador do Centro (art. 9º). *(grifo meu)*

A Resolução traz a determinação de que as audiências conciliatórias deverão ser realizadas nos Centros Judiciários, abrindo a exceção de que possam ser realizadas no caso em estudo dentro dos Juizados, por conciliadores devidamente cadastrados e capacitados, junto ao respectivo Tribunal que terá por obrigação promover cursos de capacitação, visando o treinamento e o aperfeiçoamento nas práticas e métodos consensuais.

A tentativa de estimular o acordo na audiência de conciliação em sede de Juizado, pode ser conduzida por um juiz togado ou um juiz leigo, ou por um conciliador, cadastrado junto ao Tribunal de Justiça de que faça parte.

Os conciliadores que em regra presidem as audiências de conciliação, nos juizados especiais são auxiliares da justiça, e devem ser recrutados preferencialmente dentre os bacharéis em Direito, não sendo mais óbice o fato de acadêmicos de Direito também exercerem esse *múnus público*, sempre sob a orientação e supervisão do magistrado.



#### 4.1.1 O procedimento da conciliação na esfera cível

A conciliação dentro do procedimento sumaríssimo ocupa um lugar de destaque, tendo em vista que o legislador determinou uma audiência específica com a finalidade de promover o acordo entre as partes.

A audiência conciliatória é designada após a formulação do pedido, seja ele oral ou escrito na secretaria do Juizado pelo próprio litigante, em respeito ao princípio da oralidade e da informalidade processual, também podendo ser encaminhado de forma eletrônica com assinatura digital do patrono da causa, através de meio eletrônico judicial, a audiência será designada para acontecer dentro de um prazo de 15 dias (artigo 16)<sup>37</sup>.

Durante a audiência conciliatória, as partes serão ouvidas e o conciliador, terceiro imparcial e capacitado para dirigir a sessão, conduzirá o diálogo oportunizando o entendimento do conflito pelas partes, dessa forma buscará a solução mais favorável ao caso sob a forma de um acordo.

Segundo CHIMENTI (2009), qualquer dos profissionais que conduza a tentativa de conciliação deve, após a segura identificação dos presentes, esclarecer as partes das vantagens do acordo e dos riscos do litígio, a fim de viabilizar uma composição que normalmente tem por base concessões recíprocas.

Logrando em êxito a audiência de conciliação, o acordo formulado será reduzido a Termo e homologado pelo juiz togado, com força de título executivo judicial, convém salientar que o acordo extrajudicial de qualquer natureza ou valor, poderá ser homologado no juízo competente, independentemente de termo, valendo a sentença como título executivo judicial, de acordo com o artigo 57. Destaque-se que, a sentença homologatória de acordo é irrecurável e não cabe em sede de juizado a ação rescisória de seus julgados.

Na situação de não ocorrer o acordo durante a audiência conciliatória, as partes poderão optar pelo juízo arbitral, em respeito à vontade das partes garantida pelo artigo 24, o árbitro será escolhido entre os juízes leigos, que conduzirá o processo com os mesmos critérios do juiz, podendo inclusive decidir a lide por equidade.

Porém, se não for decisão das partes, a opção pelo juízo arbitral, o conciliador de pronto marcará a Audiência de Instrução e Julgamento, que no caso de não poder ocorrer no mesmo momento, será marcada para os quinze dias subsequentes (artigo 27, parágrafo único)<sup>38</sup>, nessa fase do procedimento sumaríssimo o réu oferecerá a sua resposta na forma de

---

<sup>37</sup> Lei 9.099/95

<sup>38</sup> Ibidem

contestação, podendo formular pedido contraposto (artigo 17, parágrafo único)<sup>39</sup> sendo vedada a reconvenção, apresentará se for o caso o rol de testemunhas no número de três para cada parte e as provas que pretende produzir em audiência; o juiz julgará a lide com base nos fatos e nas provas apresentadas, proferindo de pronto a sentença.

#### **4.1.2 O procedimento da conciliação na esfera criminal**

Dentro do âmbito da justiça criminal, a lei 9.099/95 assume algumas particularidades que visam garantir a reparação do dano sofrido pela vítima, em virtude de ato praticado pelo autor do fato, bem como a aplicação da pena não privativa de liberdade como meio alternativo de aplicação de pena, que possa dessa forma proporcionar a recuperação do delinqüente e a diminuição da população carcerária<sup>40</sup>, dispõe o artigo 61 da Lei 9.099/95:

Art. 61. Consideram-se infrações penais de menor potencial ofensivo, para os efeitos desta Lei, as contravenções penais e os crimes a que a lei comine pena máxima não superior a 2 (dois) anos, cumulada ou não com multa.

O artigo versa sobre as infrações penais de menor potencial ofensivo, sendo consideradas as contravenções penais e os crimes que a lei comine pena máxima inferior a dois anos, a referida lei não faz ressalvas sobre quais as contravenções são abrangidas pela norma em estudo, entende-se que estão previstas todas as contravenções penais existentes em nossa legislação, mesmo as previstas em leis esparsas, bastando que cumpram o requisito de pena máxima não superior a dois anos. Portanto, o limite é de dois anos para a interposição em sede de Juizado Especial Criminal, sendo que a pena a que se refere o artigo em comento pode ser cumulada ou não com multa.

A competência dos Juizados Criminais será determinada pelo lugar em que foi praticada a infração penal, ou seja, no local em que foi consumado o fato. Bem como, será determinada pela prerrogativa de função, as pessoas que a detém serão processadas e julgadas pelo órgão competente de que façam parte, dessa forma será aplicada à lei em estudo de forma subsidiária o Código Penal no que lhe couber.

De acordo com a lei que rege o rito dos Juizados Especiais Criminais, em seguida a ocorrência do fato, vítima e autor deverão ser encaminhados para a lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrência, que poderá ser lavrado pela polícia civil ou militar.

---

<sup>39</sup> Lei 9.099/95

<sup>40</sup> CARVALHO, Roldão de Oliveira & CARVALHO NETO, Algomiro. *Juizados Especiais Cíveis e Criminais*. 5ª ed. Campo Grande: Contemplar, 2010. p. 210.

Art. 69. A autoridade policial que tomar conhecimento da ocorrência lavrará termo circunstanciado e o encaminhará imediatamente ao Juizado, com o autor do fato e a vítima, providenciando-se as requisições dos exames periciais necessários.

Parágrafo único. Ao autor do fato que, após a lavratura do termo, for imediatamente encaminhado ao juizado ou assumir o compromisso de a ele comparecer, não se imporá prisão em flagrante, nem se exigirá fiança. Em caso de violência doméstica, o juiz poderá determinar, como medida de cautela, seu afastamento do lar, domicílio ou local de convivência com a vítima.

Acerca do procedimento adotado convém salientar que nos crimes de ação penal pública incondicionada a autoridade policial deverá preencher o Termo Circunstanciado de Ocorrência independente do comparecimento da vítima, nos casos de ação penal pública condicionada e ação penal privada a vítima, dispõe do direito de representação ou de queixa-crime, que deve ser observado pela autoridade policial que não deverá coagir a vítima.

Após a lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrência, as partes serão científicadas da audiência preliminar de conciliação. Diante das dificuldades que o judiciário enfrenta com falta de serventuários, de juízes togados e leigos bem como a estrutura precária, nem sempre é possível proceder com a audiência logo após a ocorrência do fato, neste caso será lavrado o respectivo termo e citado o autor e intimada a vítima para o comparecimento posterior à audiência preliminar.

Dando sequência ao procedimento, na data marcada para a realização da audiência de conciliação, além da presença obrigatória das partes, autor do fato e vítima, também se faz necessária a presença de seus respectivos advogados cuja obrigatoriedade é definida pelo artigo 68 da lei em estudo, cuja falta enseja a designação de um defensor público, bem como do representante do Ministério Público.

Na audiência será esclarecido aos presentes sobre a possibilidade da composição dos danos e da aceitação da proposta de aplicação imediata de pena não privativa de liberdade, orientando as partes sobre a consequência da decisão que tomarem e quanto ao procedimento a ser seguido<sup>41</sup>.

Segundo TOURINHO FILHO (2010), essa fase preliminar compreende duas providências: a conciliação quanto à satisfação do dano e a transação quanto à aplicação da multa ou medida restritiva de direitos. A transação diz respeito à sanção criminal a ser barganhada e a conciliação, ao acordo atinente à satisfação dos danos.

A audiência de conciliação será conduzida por um juiz togado, por um juiz leigo ou por um conciliador que agirá segundo a supervisão do primeiro, em havendo a composição

---

<sup>41</sup> CARVALHO, Roldão de Oliveira & CARVALHO NETO, Algomiro. *Juizados Especiais Cíveis e Criminais*. 5ª ed. Campo Grande: Contemplar, 2010. p. 231.

dos danos civis esta será reduzida a termo e homologada pelo juiz togado com título a ser executado no juízo civil competente, e tornando-se sentença irrecorrível com base legal no artigo 74, da Lei 9.099/95, que dispõe ainda em seu parágrafo único, que se a ação penal for de iniciativa privada ou condicionada à representação, o acordo homologado acarreta a renúncia ao direito de queixa ou de representação.

A lei não limita o valor para o acordo celebrado em sede de Juizado Especial Criminal, não tendo, portanto, um valor máximo estabelecido.

No caso das partes não chegarem a uma composição dos danos cíveis na audiência conciliatória, será dada imediatamente ao ofendido o direito de representação, que será verbal e reduzida a termo oportunizando ao Ministério Público a base para a tentativa de transação penal ou oferecimento da denúncia. Cabe ressaltar que o não exercício do direito de queixa durante a audiência preliminar não implica na decadência do direito, que pode ser exercido dentro do prazo de seis meses, conforme disposição subsidiária do artigo 38 do Código de Processo Penal.

A transação penal consistirá em uma barganha, que versará sobre uma pena de multa ou uma pena restritiva de direitos, que pode ser uma prestação pecuniária, prestação de serviços à comunidade ou à entidades públicas, perda de bens e valores ou interdição temporária de direitos, nas palavras de TOURINHO FILHO (2010, p. 105).

A proposta de acordo com base na transação penal será formulada pelo representante do Ministério Público, dando ao autor do fato a possibilidade de escolha entre as opções apresentadas, no caso da sua não aceitação caberá ao titular da ação penal promovê-la em sede do rito sumaríssimo, com as seguintes conseqüências, previstas nos artigos da lei em estudo transcritos abaixo:

Art. 77. Na ação penal de iniciativa pública, quando não houver aplicação de pena, pela ausência do autor do fato, ou pela não ocorrência da hipótese prevista no art. 76 desta Lei, o Ministério Público oferecerá ao Juiz, de imediato, denúncia oral, se não houver necessidade de diligências imprescindíveis.

(...)

Art. 78. Oferecida a denúncia ou queixa, será reduzida a termo, entregando-se cópia ao acusado, que com ela ficará citado e imediatamente cientificado da designação de dia e hora para a audiência de instrução e julgamento, da qual também tomarão ciência o Ministério Público, o ofendido, o responsável civil e seus advogados.

(...)

Art. 81. Aberta a audiência, será dada a palavra ao defensor para responder à acusação, após o que o juiz receberá, ou não, a denúncia ou queixa; havendo recebimento, serão ouvidas a vítima e as testemunhas de acusação e defesa, interrogando-se a seguir o acusado, se presente, passando-se imediatamente aos debates orais e à prolação da sentença.

Resta clara, a distinção entre as duas formas de possibilidade de acordo na esfera criminal presente em sede de Juizado, tanto no que tange a composição do dano civil, como

também a transação penal. Em ambas, se faz oportuna e necessária a presença do método consensual de solução de conflitos, através da conciliação, possibilitando a melhor opção para o deslinde do conflito satisfazendo o anseio das partes e colaborando para o desafogamento da justiça no âmbito criminal.

#### 4.2 A CONCILIAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS NO ÂMBITO DA JUSTIÇA FEDERAL – LEI 10.259/2001

Os Juizados Especiais no âmbito da Justiça Federal foram instituídos através da Emenda Constitucional nº22, que acrescentou ao artigo 98 da Constituição Federal de 1988, um parágrafo único dispendo sobre a criação dos Juizados Especiais Federais. Para a solução das lides de menor complexidade que envolvam o particular e o poder público, bem como nas infrações de menor potencial ofensivo, seguindo o molde bem sucedido dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais, buscando a conciliação quando possível e a satisfação do direito pleiteado com mais rapidez e eficiência.

Neste contexto, os Juizados Federais, no que lhe couber segue as determinações da Lei 9.099/95 que será aplicada de forma subsidiária, norteando-se pelos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, nas causas em que for ré a União, autarquias, fundações e empresas públicas federais (artigo 6º, II, Lei 10.259/01) e promoventes as pessoas físicas, microempresas e empresas de pequeno porte (artigo 6º, I, Lei 10.259/01), nas causas que tiverem o limite de até sessenta salários mínimos que serão pagos através de Requisição de Pequeno Valor – RPV, e na esfera criminal nas infrações de menor potencial ofensivo, respeitadas as regras de conexão e contingência, artigos 2º e 3º da lei em estudo.

Basicamente, segue o molde traçado no Juizado Estadual, com algumas poucas diferenças, por exemplo, nos locais onde existir o Juizado Especial Federal não é dada ao promovente a faculdade de optar entre a Vara da Fazenda Pública e o Juizado Federal. Existindo em sua cidade o Juizado, ele está obrigado a demandar perante o Juizado Especial Cível Federal, a competência é absoluta. Não é oferecida por lei a opção de escolha, conforme acontece no Juizado Estadual, onde o promovente pode optar entre demandar perante ele ou na Justiça Comum.

Destaque-se a questão do incapaz demandar em juízo, enquanto na esfera estadual não é permitido, na esfera federal é permitida as ações proposta por incapazes desde que devidamente representados em juízo, com a assistência obrigatória de advogado e a presença

do Ministério Público Federal, sendo requisitos indispensáveis para a formalização de uma conciliação.

Outro ponto positivo da Lei 10.259/01, em claro respeito ao princípio da celeridade são os prazos, que não são diferenciados para as pessoas jurídicas de direito público, nem para a defensoria pública. Inexiste a contagem em dobro para apresentar a contestação, e em quádruplo para recorrer.

Devendo a citação para a audiência de conciliação ocorrer com a antecedência mínima de trinta dias, com a citação das autarquias, fundações e empresas públicas realizada na pessoa de seu representante máximo no local onde for proposta a causa (artigo 9º, parágrafo único)<sup>42</sup>, importante frisar que o representante do órgão da administração pública citado tem autorização legal para conciliar, transigir ou desistir nas causas propostas em sede de juizado federal.

Não existe em sede de Juizado Federal nas causas que lhe são objeto, o instituto do reexame necessário, artigo 13 da lei em comento, o que traz uma maior celeridade no julgamento de suas decisões.

No Juizado Especial Federal, o juiz Presidente do Juizado designará os conciliadores por um período de dois anos, podendo ser admitida a recondução disposta no artigo 18 do dispositivo legal. O exercício desse múnus público será realizado de forma gratuita, a figura do juiz leigo atuante no Juizado Federal inexistente por ausência de previsão legal. Portanto, a audiência de conciliação é presidida por um conciliador, devidamente cadastrado junto ao órgão em que atua, ou diretamente pelo juiz federal do respectivo Tribunal Regional.

Outro ponto determinante, que visa a garantia de celeridade e economia processual dentro da proposta dos Juizados Federais é a possibilidade de suscitar a uniformização jurisprudencial, que ocorre quando houver divergência entre decisões sobre questões de direito material, proferidas por Turmas Recursais na interpretação da lei (artigo 14)<sup>43</sup>, caberá então o pedido de uniformização de interpretação de lei federal, tornando uniforme um entendimento sobre determinado assunto, discutido em âmbito de Juizado Federal.

A Audiência de conciliação, dentro do âmbito da Justiça Federal ocorre em consonância com o estabelecido na lei 9.099/95 dos Juizados Especiais Estaduais, exposto no

---

<sup>42</sup> Lei 10.259/01

<sup>43</sup> Ibidem

item 4.1.1 deste trabalho, com as poucas particularidades que diferenciam a dinâmica das esferas apresentadas.

A Audiência de Conciliação, como uma fase preliminar dentro do procedimento dos Juizados Estaduais e Federais, é um mecanismo eficaz de resolução de conflitos, tendo por escopo a pacificação social, pois visa precipuamente a celebração de um acordo entre as partes, antes de se levar à contenda diretamente para uma decisão judicial, prolatada por um juiz de direito.

Podemos perceber na audiência conciliatória dos Juizados, quando utilizada de acordo com as finalidades ditadas pela norma legal, a consolidação de uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios, conforme dispõe a Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça, em seu artigo 8º, §1º, onde define que as sessões de conciliação e mediação pré-processuais deverão ser realizadas nos Centros, podendo excepcionalmente, as sessões de conciliação e mediação processuais serem realizadas nos próprios Juízos, Juizados ou Varas designadas, desde que o sejam por conciliadores e mediadores cadastrados junto ao Tribunal (inciso VI do artigo 7º) e supervisionados pelo Juiz Coordenador do Centro (artigo 9º).

## 5 METODOLOGIA

A pesquisa científica é o conjunto de procedimentos sistemáticos, baseados no raciocínio lógico, que tem por objetivo encontrar soluções para os problemas propostos, mediante o emprego de métodos científicos ANDRADE (2008, p. 02).

Nesse entendimento, a pesquisa é uma atividade voltada para a solução de problemas através do emprego da investigação do tema proposto, cuja realização está adstrita a um planejamento guiado por normas metodológicas.

Este trabalho teve por metodologia quanto ao seu objetivo a pesquisa exploratória, que segundo o entendimento de Maria Margarida de Andrade<sup>44</sup>, serve para ampliar as informações e o conhecimento a respeito do tema proposto. Através desse tipo específico de pesquisa, foi possível compreender melhor a proposta que a Resolução n. 125-CNJ traz para ampliar e implementar os métodos autocompositivos da Conciliação e da Mediação, dentro do nosso ordenamento jurídico.

---

<sup>44</sup> ANDRADE, Maria Margarida de. *Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação*: Noções práticas. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2008, pág 05.

O procedimento escolhido e que melhor atinge a proposta, traçada ao longo deste trabalho, foi o da pesquisa bibliográfica com a utilização de fontes secundárias. Onde foi realizada uma análise doutrinária e legislativa, rica em material acerca do tema proposto sobre os métodos autocompositivos de Conciliação e Mediação e a Resolução n. 125/2010 – CNJ. Tal pesquisa foi alicerçada através da leitura interpretativa de livros doutrinários, monografias, artigos científicos e legislação específica sobre o assunto. Saliente-se que, a pesquisa bibliográfica não está baseada em resumos do material pesquisado, mas sim em um estudo sério e coerente sobre a atuação dos métodos autocompositivos perante a sociedade e o sistema jurídico nacional.

O método de procedimento da pesquisa abordado neste trabalho foi o Método Funcionalista, que nesta pesquisa auxiliou no sentido de ser este método uma ferramenta de interpretação, até bem mais que de investigação, conforme o entendimento de Maria Margarida de Andrade<sup>45</sup>. No caso específico deste trabalho, possibilitou a análise da função e do desempenho que os métodos autocompositivos podem trazer quando bem utilizados dentro da sociedade, e como a sua utilização pode mudar a cultura antes estabelecida por uma que possibilita uma grande evolução jurídica dentro do meio social, com a efetiva e correta implantação do que dispõe a Resolução n. 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça.

## 6 CONCLUSÃO

É fato a crise que assola o sistema judiciário nacional, por uma série de motivos que podem ser observados e que vão desde a morosidade e burocratização excessiva dos trâmites processuais, até ao número insuficiente de juízes e de serventuários da justiça para um atendimento efetivo. Tais fatores contribuem para que o princípio constitucional do amplo acesso à justiça previsto no artigo 5º, XXXV da Constituição Federal de 1988, preceito constitucional este, que visa garantir à população o acesso rápido e eficaz à justiça, para que a obtenção da solução de suas questões conflituosas sejam obedecidas e aplicadas.

Diante dessa crise dentro do sistema judiciário brasileiro, surgiu a proposta trazida pela Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça, de 29 de novembro de 2010, que versa sobre uma Política Pública de Tratamento adequado dos Conflitos de Interesses, diante do que se propõe, pode ser realmente utilizada como mecanismo eficaz de pacificação social,

---

<sup>45</sup> ANDRADE, Maria Margarida de. *Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: Noções práticas*. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2008, pág 14.



com a utilização de meios autocompositivos de solução de conflitos como a Conciliação e a Mediação, para garantir o acesso a uma ordem jurídica justa, tempestiva e adequada.

De acordo com toda a exposição de fatores ao longo deste trabalho, ficou evidenciado que a proposta trazida e implementada pela Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, é uma solução viável e adequada para solucionar a crise do sistema judiciário nacional. Bem como, para implantar uma real transformação social com a mudança de mentalidade, ocasionada pela solução mais adequada aos conflitos, através da consensualidade das partes, aliançadas por meio da figura de um conciliador ou de um mediador, capacitados para essa finalidade.

Portanto, a Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça possibilita a inclusão dos meios consensuais de resolução de conflitos na cultura brasileira, com o status de política pública, com a sua adequada implantação existe a real possibilidade de mudança na cultura jurídica de nosso país, efetivando o conceito de acesso amplo à justiça a todos que ela recorram, dando resposta satisfatória aos anseios dos jurisdicionados.

O método autocompositivo da conciliação é um ponto de destaque na dinâmica que rege o sistema jurídico dos Juizados Especiais do procedimento sumaríssimo, pois define uma fase que prevê a tentativa de conciliação dentro de uma audiência específica para esta finalidade, onde se concentra o ato na determinação em solucionar a demanda, através do acordo proposto entre os interessados.

É nesse momento que o papel do conciliador se mostra determinante para o sucesso do acordo; as técnicas e princípios já detalhados neste trabalho, quando bem empregados pelo conciliador, podem e devem fazer toda a diferença na solução consensual e pacífica do conflito, resolvendo a contenda já na audiência conciliatória, sem a necessidade de levar a demanda para o arbítrio do Estado-juiz.

Os pontos levantados nesse trabalho monográfico tiveram a finalidade de despertar o interesse pela solução autocompositiva dos conflitos, por entender que são instrumentos efetivos de pacificação social, de solução e prevenção de litígios, pois se destinam ao diálogo, na máxima do “conversando a gente se entende”, possibilitando que as partes interessadas compreendam o foco do conflito e enxerguem, juntas, uma solução boa e justa para todos, ou seja, todos saem ganhando.

Portanto, a utilização de métodos alternativos de solução de conflitos para resolver as demandas da sociedade, pode e deve ser enxergados como uma nova realidade e oportunidade de se fazer justiça de uma maneira rápida, justa e eficaz. Garantindo dessa

forma a satisfação dos jurisdicionados brasileiros e o amplo acesso à justiça, como uma real garantia constitucional e democrática.

## 7 REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. *Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: Noções práticas*. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

AZEVEDO, André Gomma (org.) 2009. *Manual de mediação judicial (Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD)*.

\_\_\_\_\_. *Fundamentos de Mediação de Conflitos para Magistrados*. Disponível em: <http://www.jfce.gov.br/internet/esmafe/materialDidatico/documentos/formacaoMultiplicadoresMediacaoTecnicasAutocompositivas/fundamentosMediacaoConflitosMagistrados-andreGommaAzevedo.pdf>. Acesso em: 10 agosto 2012.

ALECRIM, Kennedy. *A Teoria Geral do Conflito*. In: BONFIM, Ana Paula rocha do § MENEZES, Hellen Monique Ferreira de (coord.) et al. *MESCs Manual de Mediação, Conciliação e Arbitragem*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2008. p 21.

BRASIL, *Lei Federal nº 9.099/95, de 26 de setembro de 1995*, publicada no Diário Oficial da União de 27/09/95. Dispõe sobre os juizados especiais cíveis e criminais.

\_\_\_\_\_, Constituição 1998. *Constituição da República Federativa do Brasil*. São Paulo. Saraiva: 2012.

BONFIM, Ana Paula rocha do & MENEZES, Hellen Monique Ferreira de (coord.) et al. *MESCs Manual de Mediação, Conciliação e Arbitragem*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2008.

BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi. *Movimento pela Conciliação – Um Breve Histórico*. In: PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (coord.). *Conciliação e Mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 43 e 44.

CARVALHO, Roldão de Oliveira & CARVALHO NETO, Algomiro. *Juizados Especiais Cíveis e Criminais*. 5ª ed. Campo Grande: Contemplar, 2010. p. 210 e 231.

CNJ, Conselho Nacional de Justiça. *Projeto Movimento pela Conciliação*. Manual de Implementação. Disponível em: [http://www.tj.sc.gov.br/institucional/especial/coordjuzesp/projeto\\_nacional/ManualImplem20060914.pdf](http://www.tj.sc.gov.br/institucional/especial/coordjuzesp/projeto_nacional/ManualImplem20060914.pdf). Acesso em: 05 de setembro 2012.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa*. 3ª Ed., Curitiba, Positivo, 2010.

GROSSI, Tereza Mônica Sarquis Bezerra de Menezes. *Monografia: movimento pela conciliação numa perspectiva social – democrática*. Fortaleza: 2009. Especialização em Direito Constitucional. Universidade Estadual Vale do Acaraú. Escola Superior de Magistratura.

LAKATOS, Eva Maria & MARCONI, Marina de Andrade. *Metodologia Científica*. 5 ed. 4. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

LEVY, Fernanda... et al. *Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça: Leitura Comentada*. Disponível em: <http://www.foname.com.br/wp-content/uploads/2011/MEDIACA>

O-CNJ-RESOLUCAO-GUIA-PRATICO-final.pdf. Acesso em: 10 de agosto de 2012.

LINHARES, José Ronaldo. *A conciliação judicial levada a sério*. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XV, n. 101, jun 2012. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=11813](http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11813)>. Acesso em: 05 de setembro de 2012.

MANZINI, Renata. *Monografia: as audiências de conciliação no processo civil brasileiro – a importância do diálogo*. Campinas: 2008. Especialização em Direito Processual Civil. Escola Paulista de Magistratura.

MENEGHIN, Laís § NEVES, Fabiana Junqueira Tamaoki. *Meios Alternativos de Pacificação de Conflitos - Mediação, Conciliação e Arbitragem*. Disponível em: <http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/viewFile/2442/1966>. Acesso em: 05 de setembro de 2012.

NOGUEIRA, Mariella Ferraz de Arruda Pollice. *Dos núcleos permanentes de métodos consensuais de solução de conflitos*. In: PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (coord.). *Conciliação e Mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 252.

RADUAN, Miguel Filho. *Dissertação do Mestrado: A conciliação, a solução da lide e a celeridade na prestação jurisdicional*. Rio de Janeiro: 2008. Mestrado Profissional em Poder Judiciário. Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/4216?show=full>. Acesso em: 06 setembro 2012.

RICHA, Morgana de Almeida & PELUSO, Antonio Cezar (coord.) GRINOVER, Ada Pellegrini...*et al. Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

*RESOLUÇÃO Nº125 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ*, de 29 de novembro de 2010.

CHIMENTI, Ricardo Cunha. *Teoria e prática dos juizados especiais cíveis estaduais e federais*. 11ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

TOURINHO FILHO, Fernando da Costa. *Comentários à lei dos juizados especiais criminais*. 7ª ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2010.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. *Conciliação. Uma Cultura de Pacificação Social no TJMG*. Manual do Conciliador 2007/2008. Minas Gerais: 2007/2008. Disponível em: [http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/manual\\_conciliadores/arquivos\\_hot\\_site/pdfs/versao\\_completa.pdf](http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/manual_conciliadores/arquivos_hot_site/pdfs/versao_completa.pdf). Acesso em: 10 de agosto de 2012.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS. *Manual do Conciliador*. Amazonas:2007. Disponível em:[http://www.tjam.jus.br/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=149&Itemid=142](http://www.tjam.jus.br/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=149&Itemid=142). Acesso em:06 de setembro de 2012.

WATANABE, Kazuo. *Política pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses*. Revista de Processo (RePro). São Paulo: Ano 36, n. 195, maio/2011. p. 381-9. Disponível em: <http://www.ajdd.com.br/artigos/art63.pdf>. Acesso em: 06 de agosto de 2012.

\_\_\_\_\_. *Política pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses*. In: PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (coord.). *Conciliação e Mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

## **ANEXO**

## **RESOLUÇÃO nº 125-CNJ**

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

(Publicada no DJ-e nº 219/2010, em 01/12/2010, pág. 2-14 e republicada no DJ-e nº 39/2011, em 01/03/2011, pág. 2-15)

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

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

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

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

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

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

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

CONSIDERANDO que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados nos país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças;

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

CONSIDERANDO a relevância e a necessidade de organizar e uniformizar os serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos, para lhes evitar disparidades de orientação e práticas, bem como para assegurar a boa execução da política pública, respeitadas as especificidades de cada segmento da Justiça;

CONSIDERANDO que a organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos deve servir de princípio e base para a criação de

Juízos de resolução alternativa de conflitos, verdadeiros órgãos judiciais especializados na matéria;

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

RESOLVE:

### **Capítulo I**

Da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão.

Art. 2º Na implementação da Política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados: centralização das estruturas judiciárias, adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores, bem como acompanhamento estatístico específico.

Art. 3º O CNJ auxiliará os tribunais na organização dos serviços mencionados no art. 1º, podendo ser firmadas parcerias com entidades públicas e privadas.

### **Capítulo II**

Das Atribuições do Conselho Nacional de Justiça

Art. 4º Compete ao Conselho Nacional de Justiça organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação.

Art. 5º O programa será implementado com a participação de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino.

Art. 6º Para desenvolvimento dessa rede, caberá ao CNJ:

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

II – desenvolver conteúdo programático mínimo e ações voltadas à capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos, para servidores, mediadores, conciliadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias;

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

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

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



- VI – estabelecer interlocução com a Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministério Público, estimulando sua participação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania e valorizando a atuação na prevenção dos litígios;
- VII – realizar gestão junto às empresas e às agências reguladoras de serviços públicos, a fim de implementar práticas autocompositivas e desenvolver acompanhamento estatístico, com a instituição de banco de dados para visualização de resultados, conferindo selo de qualidade;
- VIII – atuar junto aos entes públicos de modo a estimular a conciliação nas demandas que envolvam matérias sedimentadas pela jurisprudência.

### **Capítulo III**

#### **Das Atribuições dos Tribunais**

##### **Seção I**

Dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

Art. 7º Os Tribunais deverão criar, no prazo de 30 dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área, com as seguintes atribuições, entre outras:

- I – desenvolver a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, estabelecida nesta Resolução;
- II – planejar, implementar, manter e aperfeiçoar as ações voltadas ao cumprimento da política e suas metas;
- III – atuar na interlocução com outros Tribunais e com os órgãos integrantes da rede mencionada nos arts. 5º e 6º;
- IV – instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania que concentrarão a realização das sessões de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, dos órgãos por eles abrangidos;
- V – promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos;
- VI – na hipótese de conciliadores e mediadores que atuem em seus serviços, criar e manter cadastro, de forma a regulamentar o processo de inscrição e de desligamento;
- VII – regulamentar, se for o caso, a remuneração de conciliadores e mediadores, nos termos da legislação específica;
- VIII – incentivar a realização de cursos e seminários sobre mediação e conciliação e outros métodos consensuais de solução de conflitos;
- IX – firmar, quando necessário, convênios e parcerias com entes públicos e privados para atender aos fins desta Resolução.

Parágrafo único. A criação dos Núcleos e sua composição deverão ser informadas ao Conselho Nacional de Justiça.

##### **Seção II**

Dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania

Art. 8º Para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis e Fazendários, os Tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (“Centros”), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão.

§ 1º Todas as sessões de conciliação e mediação pré-processuais deverão ser realizadas nos Centros, podendo, excepcionalmente, as sessões de conciliação e mediação processuais ser realizadas nos próprios Juízos, Juizados ou Varas designadas, desde que o sejam por

conciliadores e mediadores cadastrados junto ao Tribunal (inciso VI do art. 7º) e supervisionados pelo Juiz Coordenador do Centro (art. 9º).

§ 2º Os Centros deverão ser instalados nos locais onde exista mais de um Juízo, Juizado ou Vara com pelo menos uma das competências referidas no caput.

§ 3º Nas Comarcas das Capitais dos Estados e nas sedes das Seções e Regiões Judiciárias, bem como nas Comarcas do interior, Subseções e Regiões Judiciárias de maior movimento forense, o prazo para a instalação dos Centros será de 4 (quatro) meses a contar do início de vigência desta Resolução.

§ 4º Nas demais Comarcas, Subseções e Regiões Judiciárias, o prazo para a instalação dos Centros será de 12 (doze) meses a contar do início de vigência deste ato.

§ 5º Os Tribunais poderão, excepcionalmente, estender os serviços do Centro a unidades ou órgãos situados em outros prédios, desde que próximos daqueles referidos no § 2º, podendo, ainda, instalar Centros nos chamados Foros Regionais, nos quais funcionem dois ou mais Juízos, Juizados ou Varas, observada a organização judiciária local.

Art. 9º Os Centros contarão com um juiz coordenador e, se necessário, com um adjunto, aos quais caberá a sua administração, bem como a supervisão do serviço de conciliadores e mediadores. Os magistrados serão designados pelo Presidente de cada Tribunal dentre aqueles que realizaram treinamento segundo o modelo estabelecido pelo CNJ, conforme Anexo I desta Resolução.

§ 1º Caso o Centro atenda a grande número de Juízos, Juizados ou Varas, o respectivo juiz coordenador poderá ficar designado exclusivamente para sua administração.

§ 2º Os Tribunais deverão assegurar que nos Centros atuem servidores com dedicação exclusiva, todos capacitados em métodos consensuais de solução de conflitos e, pelo menos, um deles capacitado também para a triagem e encaminhamento adequado de casos.

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

Art. 10. Cada unidade dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania deverá obrigatoriamente abranger setor de solução de conflitos pré-processual, setor de solução de conflitos processual e setor de cidadania, facultativa a adoção pelos Tribunais do procedimento sugerido no Anexo II desta Resolução.

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

### **Seção III**

#### **Dos Conciliadores e Mediadores**

Art. 12. Nos Centros, bem como em todos os demais órgãos judiciários nos quais se realizem sessões de conciliação e mediação, somente serão admitidos mediadores e conciliadores capacitados na forma deste ato (Anexo I), cabendo aos Tribunais, antes de sua instalação, realizar o curso de capacitação, podendo fazê-lo por meio de parcerias.

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

§ 2º Todos os conciliadores, mediadores e outros especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos deverão submeter-se a reciclagem permanente e à avaliação do usuário.

§ 3º Os cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores deverão observar o conteúdo programático e carga horária mínimos estabelecidos pelo CNJ (Anexo 1) e deverão ser seguidos necessariamente de estágio supervisionado.

§ 4º Os mediadores, conciliadores e demais facilitadores do entendimento entre as partes ficarão sujeitos ao código de ética estabelecido pelo Conselho (Anexo III).

## **Seção IV**

### Dos Dados Estatísticos

Art. 13. Os Tribunais deverão criar e manter banco de dados sobre as atividades de cada Centro, com as informações constantes do Anexo IV.

Art. 14. Caberá ao CNJ compilar informações sobre os serviços públicos de solução consensual das controvérsias existentes no país e sobre o desempenho de cada um deles, por meio do DPJ, mantendo permanentemente atualizado o banco de dados.

## **Capítulo IV**

### Do Portal da Conciliação

Art. 15. Fica criado o Portal da Conciliação, a ser disponibilizado no sítio do CNJ na rede mundial de computadores, com as seguintes funcionalidades, entre outras:

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

II – relatório gerencial do programa, por Tribunal, detalhado por unidade judicial e por Centro, com base nas informações referidas no Anexo IV;

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

IV – fórum permanente de discussão, facultada a participação da sociedade civil;

V – divulgação de notícias relacionadas ao tema;

VI – relatórios de atividades da “Semana da Conciliação”.

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

### Disposições Finais

Art. 16. O disposto na presente Resolução não prejudica a continuidade de programas similares já em funcionamento, cabendo aos Tribunais, se necessário, adaptá-los aos termos deste ato.

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

Art. 18. Os Anexos integram esta Resolução e possuem caráter vinculante, à exceção do Anexo II, que contém mera recomendação.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**Ministro Cezar Peluso**

**Presidente**

## **ANEXO**

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

#### **INTRODUÇÃO**

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

Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais

Artigo 1º - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, competência, imparcialidade, neutralidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes.

§1º. Confidencialidade – Dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;

§2º. Competência – Dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

§3º. Imparcialidade – Dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;

§4º. Neutralidade – Dever de manter equidistância das partes, respeitando seus pontos de vista, com atribuição de igual valor a cada um deles;

§5º. Independência e autonomia - Dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo obrigação de redigir acordo ilegal ou inexecutável;

§6º. Respeito à ordem pública e às leis vigentes – Dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes.

Das regras que regem o procedimento de conciliação/mediação

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

§1º. 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.

§2º. 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, podendo inclusive interrompê-lo a qualquer momento.

§3º. 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.

§4º. Desvinculação da profissão de origem – Dever de esclarecer aos envolvidos que atua desvinculado 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.

§4º. Teste de realidade – Dever de assegurar que os envolvidos, ao chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser executáveis, gerando o comprometimento com seu cumprimento.

Das responsabilidades e sanções do conciliador/mediador

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

Art. 4º. O conciliador/mediador deve exercer sua função com lisura, respeitando os princípios e regras deste Código, assinando, para tanto, no início do exercício, termo de compromisso e submetendo-se às orientações do juiz coordenador da unidade a que vinculado;

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

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

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

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

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

## **ANEXO (ESTATÍSTICA)**

O banco de dados sobre as atividades dos CENTROS deverá conter as seguintes informações:

1) Em relação à estrutura de pessoal:

- (i) quantidade de servidores com dedicação exclusiva;
- (ii) quantidade de servidores responsáveis pela triagem;
- (iii) quantidade de funcionários cedidos por entidades parceiras;
- (iv) quantidade de conciliadores cadastrados;
- (v) quantidade de mediadores cadastrados

2) Em relação ao setor pré processual

- (i) quantidade de reclamações recebidas em determinado período;
- (ii) período de tempo entre o atendimento e a data designada para a sessão de conciliação;
- (iii) período de tempo entre o atendimento e a data designada para a sessão de mediação;
- (iv) quantidade de sessões de conciliação designadas em determinado período;
- (v) quantidade de sessões de mediação designadas em determinado período;
- (vi) quantidade de sessões de conciliação realizadas em determinado período;
- (vii) quantidade de sessões de mediação realizadas em determinado período;
- (viii) quantidade de acordos obtidos em sessões de conciliação realizadas em determinado período;
- (ix) quantidade de acordos obtidos em sessões de mediação realizadas em determinado período
- (x) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de conciliação realizadas em determinado período;
- (xi) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de mediação realizadas em determinado período;
- (xii) quantidade de sessões prejudicadas pela ausência do reclamante;
- (xiii) quantidade de sessões prejudicadas pela ausência do reclamado;
- (xiv) quantidade de sessões prejudicadas pela ausência do reclamante e do reclamado ;
- (xv) quantidade de reclamações encaminhadas a órgãos judiciais;

- (xvi) quantidade de sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador cadastrado[m1] ;
  - (xvii) quantidade de sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador cadastrado;
  - (xviii) quantidade de acordos obtidos em sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador cadastrado;
  - (xix) quantidade de acordos obtidos em sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador cadastrado
  - (xx) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador;
  - (xxi) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador;
- 3) Em relação ao setor processual
- (i) quantidade de sessões de conciliação designadas em determinado período;
  - (ii) quantidade de sessões de mediação designadas em determinado período;
  - (iii) quantidade de sessões de conciliação realizadas em determinado período;
  - (iv) quantidade de sessões de mediação realizadas em determinado período;
  - (v) quantidade de acordos obtidos em sessões de conciliação realizadas em determinado período;
  - (vi) quantidade de acordos obtidos em sessões de mediação realizadas em determinado período;
  - (vii) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de conciliação realizadas em determinado período;
  - (viii) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de mediação realizadas em determinado período;
  - (ix) quantidade de audiências prejudicadas pela ausência do autor;
  - (x) quantidade de audiências prejudicadas pela ausência do réu;
  - (xi) quantidade de audiências prejudicadas pela ausência de ambas as partes;
  - (xii) período de tempo entre o encaminhamento do processo ao CENTRO e a data designada para a audiência de conciliação;
  - (xiii) período de tempo entre o encaminhamento do processo ao CENTRO e a data designada para a sessão de mediação;
  - (xiv) quantidade de sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador cadastrado;
  - (xv) quantidade de sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador cadastrado;
  - (xvi) quantidade de acordos obtidos em sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador cadastrado;
  - (xvii) quantidade de acordos obtidos em sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador cadastrado;
  - (xviii) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador;
  - (xix) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador;
- 4) Em relação ao setor de cidadania
- (i) quantidade de atendimentos prestados em determinado período;
  - (ii) quantidade de orientações jurídicas prestadas em determinado período;
- 5) Em relação aos participantes
- (i) identificação dos reclamantes, reclamados e partes, com qualificação completa e CPF ou CNPJ;

(ii) 100 (cem) maiores reclamantes, reclamados, autores e réus, com os respectivos CPF's e CNPJ's em determinado período;  
[m] qual a função dessa informação, já que os conciliadores e mediadores em sua maioria são voluntários, atuando segundo sua disponibilidade de tempo?

## **JUSTIFICATIVA**

Estabelecida pela Resolução n. 125 a Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos, destacando entre seus princípios informadores a qualidade dos serviços como garantia de acesso a uma ordem jurídica justa, desenvolveu-se conteúdo programático mínimo a ser seguido pelos Tribunais nos cursos de capacitação de serventuários da justiça, conciliadores e mediadores.

Para esse fim mostrou-se necessário compatibilizar a formação mínima exigida para a atuação desses facilitadores e as diferentes realidades econômicas, sociais e geográficas de cada Tribunal, com a adoção de um modelo factível em âmbito nacional.

O modelo é composto por três módulos sucessivos e complementares, que correspondem a diferentes níveis de capacitação. Todos aqueles que irão atuar nos Centros de Resolução de Disputas, inclusive servidores e conciliadores e mediadores já capacitados, necessariamente terão que cursar o Módulo I. Conciliadores e Mediadores terão que cursar os Módulos I e II e finalmente os mediadores terão que se capacitar nos três módulos.

O Módulo I, com 12 horas/aula, denominado “Introdução aos Meios Alternativos de Solução de Conflitos” versará sobre os diferentes meios não adversariais de solução de conflitos, com noções básicas sobre o conflito e a comunicação, disciplina normativa sobre o tema, experiências nacionais e internacionais, assegurando a compreensão dos objetivos da política pública de tratamento adequado de conflitos.

O Módulo II, com 16 horas/aula, denominado “Conciliação e suas Técnicas” se propõe a habilitar os facilitadores na utilização de técnicas autocompositivas de solução de conflitos, com enfoque na negociação e conciliação, trazendo padrões de comportamento ético e posturas exigidas no relacionamento com partes e diferentes profissionais envolvidos no CRD.

O Módulo III, com 16 horas/aula, denominado “Mediação e suas Técnicas” se propõe a habilitar os facilitadores na utilização de técnicas autocompositivas de solução de conflitos, com enfoque na mediação, identificando as diferentes Escolas, a multidisciplinaridade, as formas de sua aplicação, com destaque para a mediação judicial.

Os Módulos II e III serão necessariamente seguidos de estágio supervisionado. Para o Módulo II a carga horária será de 12 horas e para o Módulo III será de 24 horas.

Os certificados de capacitação apenas serão emitidos após a conclusão do estágio supervisionado.

Em relação aos servidores, o módulo I será complementado por módulo específico, destinado a detalhar o “modus operandi” do CRD, os procedimentos administrativos, de orientação ao público e de encaminhamento a entidades parceiras e outros órgãos públicos.

Finalmente, desenvolveu-se Módulo específico para os magistrados, com o objetivo de integrá-los à Política Pública de tratamento adequado de conflitos, apresentando os principais métodos alternativos de solução de conflitos e suas aplicações, bem como detalhando o funcionamento dos CRDs.

## **MODULO I**

Título: INTRODUÇÃO AOS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS  
Público Alvo: Conciliadores, Mediadores, Serventuários da Justiça

**Objetivos:**

Conscientização sobre a política pública de tratamento adequado de conflitos;

Trazer à reflexão o conflito e seus vários aspectos;

Desenvolver habilidades na área da Comunicação;

Informar sobre panorama nacional e internacional dos meios alternativos de solução de conflitos e principais métodos existentes;

Informar normatização sobre o tema;

Carga horária: 12 horas/aula teóricas, sendo a hora/aula de 50 (cinquenta) minutos.

**Disciplinas:**

1) Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos (1hora/aula)

a) Princípios Constitucionais: Princípio do acesso à Justiça e pacificação social. Princípio da dignidade de pessoa humana;

b) Importância da capacitação.

c) Mudança de mentalidade: papel do CNJ, Tribunais e Instituições públicas e privadas.

2) Comunicação e Conflito (8 horas/aula):

a) Teoria da Comunicação. Axiomas da comunicação. Escuta ativa. Comunicação nas pautas de interação e no estudo do interrelacionamento humano: aspectos sociológicos (ilusórios/imaginários, paradigmas e preconceitos) e aspectos psicológicos (identidade, interesses, necessidades, interrelações e contrato psicossocial tácito; interrelações pessoais, profissionais e sociais);

b) Teoria Geral do Conflito. Conceito e estrutura. Aspectos objetivos e subjetivos. Formas de resolução dos conflitos: adversariais e não adversariais;

3) Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASCs) (2 horas/aula):

a) Histórico. Panorama nacional e internacional. Cultura de Paz;

b) Noções gerais e diferenciação entre os principais métodos de resolução de conflitos: judicial, negociação, conciliação, mediação e arbitragem.

c) Diferenças e Semelhanças entre Mediação e Conciliação

4) Enfoque normativo e ético da conciliação e suas aplicações no Poder Judiciário (1 hora/aula):

a) Legislação brasileira sobre conciliação-mediação e Juizados Especiais. Resolução do CNJ. Provimentos dos Tribunais;

c) O terceiro facilitador: funções, postura, atribuições, limites de atuação, imparcialidade X neutralidade, ética, Código de Ética, remuneração e supervisão;

Método: Aulas presenciais, interativas e expositivas, com exercícios, através das técnicas de simulação de casos e exercícios para fixação dos conceitos aprendidos.

**Recursos materiais:**

Data Show

DVD e filmes

Apostilas

Cadeiras móveis

Flip-chart

Sonorização

Avaliação:

Assiduidade

Apresentação de relatório

Participação nas aulas

Referências:

Livros didáticos



Filmes e artigos temáticos

## MODULO II

Título: CONCILIAÇÃO E SUAS TÉCNICAS

Público Alvo: Conciliadores e Mediadores

Objetivos:

Ensinar técnicas autocompositivas de solução de conflitos e sua aplicação prática

Carga horária: 16 horas/aula teóricas, sendo a hora/aula de 50 (cinquenta) minutos.

Disciplinas:

1) Introdução (7 horas/aula):

a) Conceito e filosofia. Conciliação judicial e extrajudicial;

b) Conciliação ou mediação?;

c) Negociação. Conceito. Integração e distribuição do valor das negociações. Técnicas básicas de negociação (a barganha de posições; a separação de pessoas de problemas; concentração em interesses; desenvolvimento de opções de ganho mútuo; Critérios objetivos; melhor alternativa para acordos negociados). Técnicas intermediárias de negociação (estratégias de estabelecimento de rapport; transformação de adversários em parceiros; comunicação efetiva).

2) Conciliação e suas técnicas (7 horas/aula):

a) Etapas (planejamento da sessão, apresentação ou abertura, esclarecimentos ou investigação das propostas das partes, criação de opções, escolha da opção, lavratura do acordo);

b) Técnicas (recontextualização, identificação das propostas implícitas, afago, escuta ativa, espelhamento, produção de opção, acondicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade).

4) Finalização da conciliação (1 hora/aula):

a) Formalização do acordo. Dados essenciais do termo de conciliação (qualificação das partes, número de identificação, natureza do conflito...). Redação do acordo: requisitos mínimos e exequibilidade;

b) Encaminhamentos e estatística.

5) O papel do conciliador e sua relação com os envolvidos no processo de conciliação (1 hora/aula):

a) Os operadores do Direito (o magistrado, o promotor, o advogado, o defensor público, etc) e a mediação.

b) Papel e Resistência. Técnicas para estimular advogados a atuarem de forma eficiente na conciliação

c) Contornando as dificuldades: descontrole emocional, embriaguez, desrespeito.

Método: Aulas presenciais, interativas e expositivas, com exercícios, através das técnicas de simulação de casos e exercícios para fixação dos conceitos aprendidos.

Recursos materiais:

Data Show

DVD e filmes

Apostilas

Cadeiras móveis

Flip-chart

Sonorização

Avaliação:

Assiduidade

Apresentação de relatório  
 Participação nas aulas  
 Referências:  
 Livros didáticos  
 Filmes e artigos temáticos

### **MÓDULO III**

Título: **MEDIAÇÃO E SUAS TÉCNICAS**  
 Público Alvo: Mediadores

Objetivos:

Ensinar técnicas autocompositivas de solução de conflitos e sua aplicação prática  
 Carga horária: 16 horas/aula teóricas, sendo a hora/aula de 50 (cinquenta) minutos.

Disciplinas:

1) A Mediação e sua origem (1hora/aula):

- a) Introdução histórica;
- b) Panorama mundial;

2) As Escolas ou Modelos de Mediação (04 horas/aula):

- a) Os diferentes modelos e suas ferramentas: Harward ou facilitativo, transformativo, circular-narrativo, avaliativo;
- b) A negociação cooperativa de Harward (posições e interesses, aspectos emocionais que envolvem a negociação, solução ou soluções parciais ou totais).

3) Mediação e suas técnicas (08 horas/aula):

- a) Conceito e filosofia. Mediação judicial e extrajudicial, prévia e incidental;
- b) Etapas – Pré-mediação e Mediação propriamente dita (acolhida, declaração inicial das partes, planejamento, esclarecimentos dos interesses ocultos e negociação do acordo);
- c) Técnicas ou ferramentas (co-mediação, recontextualização, identificação das propostas implícitas, formas de perguntas, escuta ativa, produção de opção, condicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade ou reflexão).

4) Áreas de utilização da mediação (1 hora/aula):

- a) empresarial, familiar, civil, penal e Justiça Restaurativa.
- b) o envolvimento com outras áreas do conhecimento.

9) A mediação judicial (02 horas/aula):

- a) Vinculação ao Poder Judiciário?
- b) O gerenciamento do processo e os Centros de Resolução de Disputas;
- c) A Cultura de Paz (Política Pública e a necessidade de mudança de mentalidade).
- d) Código de ética do mediador.

Método: Aulas presenciais, interativas e expositivas, com exercícios, através das técnicas de simulação de casos e exercícios para fixação dos conceitos aprendidos.

Recursos materiais:

Data Show  
 DVD e filmes  
 Apostilas  
 Cadeiras móveis  
 Flip-chart  
 Sonorização  
 Avaliação:

Assiduidade  
 Apresentação de relatório  
 Participação nas aulas  
 Referências:

Livros didáticos  
 Filmes e artigos temáticos

## **MÓDULO MAGISTRADOS**

Título: OS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Público Alvo: magistrados

Objetivos:

Conscientização sobre a política pública de tratamento adequado de conflitos;

Trazer à reflexão a importância da utilização dos meios não adversariais de solução de conflitos;

Informar sobre panorama nacional e internacional dos meios alternativos de solução de conflitos e principais métodos existentes;

Detalhar o funcionamento dos Centros de Resolução de Disputas e a fiscalização dos serviços de conciliadores/mediadores.

Carga horária: 8 horas/aula teóricas, sendo a hora/aula de 50 (cinquenta) minutos.

Disciplinas:

1) Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos (2 horas/aula)

a) Princípios Constitucionais: Princípio do acesso à Justiça e pacificação social. Princípio da dignidade de pessoa humana;

b) Legislação brasileira sobre conciliação-mediação e Juizados Especiais. Resolução do CNJ. Provimentos dos Tribunais;

c) Importância da capacitação.

d) Mudança de mentalidade: papel do CNJ, Tribunais e Instituições públicas e privadas, bem como do juiz coordenador do Centro de Resolução de Disputas.

2) Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASCs) (2 horas/aula):

a) Histórico. Panorama nacional e internacional. Cultura de Paz;

b) Noções gerais e diferenciação entre os principais métodos de resolução de conflitos: judicial, negociação, conciliação, mediação e arbitragem.

c) Diferenças e Semelhanças entre Mediação e Conciliação. Indicação do método de solução de conflito adequado pelo magistrado.

3) Funcionamento dos Centros de Resolução de Disputas (1 hora/aula)

a) Pré processual. Encaminhamentos aos Juizados Especiais e órgãos de assistência judiciária.

b) Processual.

c) Serviços de orientação e cidadania.

d) Práticas administrativas. Pauta. Livros. Estatística.

4) Da relação dos magistrados com os conciliadores/mediadores (2 horas/aula)

a) Recrutamento;

b) Capacitação. Estágio Supervisionado. Reciclagem;

c) Cadastro dos Tribunais. Inclusão e exclusão. Procedimento. Controle de Frequência.

d) O terceiro facilitador: funções, postura, atribuições, limites de atuação, imparcialidade X neutralidade, Código de Ética, remuneração e supervisão;

e) Satisfação do usuário. Formulário.

5) Da rede de cidadania (1 hora/aula)

a) Convênios. Parcerias.

b) Encaminhamentos. Padronização

Método: Aulas presenciais, interativas e expositivas, com exercícios, através das técnicas de simulação de casos e exercícios para fixação dos conceitos aprendidos.

Recursos materiais:

Data Show

DVD e filmes

Apostilas

Cadeiras móveis

Flip-chart

Sonorização

Avaliação:

Assiduidade

Apresentação de relatório

Participação nas aulas

Referências:

Livros didáticos

Filmes e artigos temáticos

## **MÓDULO SERVIDORES**

Título: Da atuação no Centro de Resolução de Disputas

Público Alvo: Servidores

Objetivos:

Detalhar procedimentos e rotinas do CRD

Carga horária: 4 horas/aula teóricas, sendo a hora/aula de 50 (cinquenta) minutos.

Disciplinas:

1) Procedimento no CRD (1hora/aula):

a) Pré processual. Encaminhamentos aos Juizados Especiais e órgãos de assistência judiciária;

b) Processual;

c) Serviços de orientação e cidadania.

2) Práticas administrativas (1hora/aula)

a) Inclusão e exclusão de conciliadores/mediadores no cadastro dos Tribunais.

b) Pauta. Livros. Estatística.

3) Fiscalização dos serviços de conciliadores e mediadores (1hora/aula)

a) Ética;

b) Impedimento/suspeição;

c) Comunicações ao Juiz Coordenador do CRD

4) Rede de cidadania (1hora/aula)

a) Convênios. Parcerias.

b) Encaminhamentos. Padronização

Método: Aulas presenciais, interativas e expositivas, com exercícios, através das técnicas de simulação de casos e exercícios para fixação dos conceitos aprendidos.

Recursos materiais:

Data Show

DVD e filmes

Apostilas

Cadeiras móveis

Flip-chart

Sonorização

Avaliação:

Assiduidade

Apresentação de relatório

Participação nas aulas

Referências:

Livros didáticos

Filmes e artigos temáticos