

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS, AMBIENTAIS E BIOLÓGICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E
SEGURANÇA SOCIAL**

**O NOVO DIÁLOGO ENTRE O CIDADÃO E O PODER
JUDICIÁRIO: A BUSCA PELA GESTÃO ADEQUADA DE
CONFLITO**

Trabalho de conclusão de curso no formato de dois artigos:

- 1. POLÍTICA PÚBLICA JUDICIÁRIA DE TRATAMENTO DE CONFLITOS: A DESJUDICIALIZAÇÃO E O ACESSO À JUSTIÇA ATRAVÉS DOS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS**
- 2. MEDIAÇÃO: A EXPERIÊNCIA DO BALCÃO DE JUSTIÇA E CIDADANIA (CEJUSC) DA CIDADE DE CRUZ DAS ALMAS-BA**

Caroline Almeida da Silva

O NOVO DIÁLOGO ENTRE O CIDADÃO E O PODER JUDICIÁRIO: A BUSCA PELA GESTÃO ADEQUADA DE CONFLITO

Caroline Almeida da Silva

Trabalho de conclusão de curso apresentado, sob a forma de dois artigos, ao Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas e Segurança Social da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão de Políticas Públicas e Segurança Social.

Orientadora: Prof^ª. Dra. Rosineide Pereira Mubarack Garcia

**CRUZ DAS ALMAS – BAHIA
2022**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS, AMBIENTAIS E BIOLÓGICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E
SEGURANÇA SOCIAL**

**O NOVO DIÁLOGO ENTRE O CIDADÃO E O PODER
JUDICIÁRIO: A BUSCA PELA GESTÃO ADEQUADA DE
CONFLITO**

Trabalho de conclusão de curso no formato de dois artigos:

- 1. POLÍTICA PÚBLICA JUDICIÁRIA DE TRATAMENTO DE CONFLITOS: A DESJUDICIALIZAÇÃO E O ACESSO À JUSTIÇA ATRAVÉS DOS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS**
- 2. MEDIAÇÃO: A EXPERIÊNCIA DO BALCÃO DE JUSTIÇA E CIDADANIA (CEJUSC) DA CIDADE DE CRUZ DAS ALMAS-BA**

Comissão Examinadora da Defesa de
Caroline Almeida da Silva

Aprovado em: 11 de abril de 2022.

Prof.ª. Dra. Rosineide Pereira Mubarack Garcia
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Orientadora

Prof. Dr. Alexandre A. Almassy Júnior
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Examinador Interno

Cristiane de Araújo Góes Magalhães
Procuradora do Estado da Bahia.
Universidade Federal da Bahia
Examinadora Externa

AGRADECIMENTOS

A dedicatória desse trabalho acadêmico seria exclusivamente feminina, se não fosse meu filho, Miguel. Explico-me.

Iniciei o mestrado em 2019, ano em que cursei todos os créditos acadêmicos para no ano seguinte me dedicar exclusivamente à elaboração da dissertação. Mas para surpresa de todos, março de 2020 foi marcado pelo início da pandemia global do Covid-19, que alterou o curso e projeto de vida de todos nós. Nesse cenário, as atividades acadêmicas foram suspensas, bem como o Poder Judiciário estava fechado, impossibilitando o avanço da pesquisa. Não restou alternativa, senão modificar o projeto de pesquisa, já que não se tinha previsão do retorno à “normalidade”.

Após o avanço tecnológico, que transformou as relações pessoais em virtuais, permitindo a continuidade do trabalho, minha mãe descobriu um câncer de ovário. Sem hesitar, acompanhar o tratamento de minha genitora passou a ser prioridade. Assim, entre setembro de 2020 até janeiro de 2021 estive ao seu lado, lhe dando apoio em todo o tratamento, que graças a Deus e Mãe Rainha vem sendo positivo.

Susto controlado, retornei o foco para o desenvolvimento da pesquisa e, mais uma vez, fui surpreendida com uma gravidez inesperada. No primeiro momento veio o choque e a desesperança em concluir o mestrado. Mas como a vida dá voltas, agora foi a vez de minha mãe segurar minha mão, me dando todo apoio e suporte emocional para alimentar minha perseverança. O objetivo então era concluir a dissertação antes do nascimento de Miguel.

Expectativas frustradas. Meu anjinho chegou mais cedo do que o esperado. Decidi desistir do mestrado.

Coincidência ou não, após essa decisão, me foi concedida a dilação do prazo para conclusão da pesquisa em razão da licença maternidade, bem como houve a substituição da orientação do trabalho, entrando em minha vida a Professora Rose, mulher, mãe, que, desconhecendo os acontecimentos narrados acima, acreditou em meu potencial e aceitou o desafio de me acompanhar na conclusão dessa trajetória acadêmica.

Apesar de saber e reconhecer que outras pessoas contribuíram para este trabalho, meu coração só deseja agradecer a três figuras femininas: mãe Rainha, por estar sempre ao meu lado, ouvindo minhas orações, guiando meus passos e atendendo minhas preces; a minha mãe, minha primeira professora, mestra, inspiração diária, exemplo de força e dedicação, que mesmo vivenciando um momento delicado está ao meu lado, me ajudando a superar todas as dificuldades para a conclusão de mais uma etapa em minha vida. Amo-te infinitamente. À prof.^a

Rose, pelo exemplo de mulher, pelo exemplo de profissional, pelo exemplo de professora, aquela que exerce com maestria a função de guiar os alunos pelo caminho do estudo, iluminando o saber e o processo de aprendizagem. Sem dúvidas seu voto de confiança me deu força para seguir em frente. Muito obrigada.

Como disse nas linhas iniciais, este trabalho é dedicado também para meu filho Miguel, que chegou cumprindo a missão de anjo, trazendo energia divina para eliminar os obstáculos que se opõem ao cumprimento dessa jornada estudantil. Renovou minhas energias, me transformou, me tornou capaz, segura, confiante, enfim, dona de mim. Se não fiz por mim, fiz por ele, que é bênção, milagre, providência divina. Meu amor maior, minha vida! Obrigada por me escolher como sua mãe.

LISTA DE GRÁFICOS E TABELAS

PRIMEIRO ARTIGO

Figura 1 - Série histórica do número de casos novos por mil habitantes

Figura 2 - Série histórica do Índice de Conciliação

SEGUNDO ARTIGO

Gráfico 1 - Número de casos conciliados por matéria

Figura 1 – Número de atendimentos anuais

Figura 2 – Índice de conciliação total, incluída a fase pré-processual, por tribunal (2018)

Figura 3 – Índice de conciliação total, incluída a fase pré-processual, por tribunal (2019)

Figura 4 – Índice de conciliação total, incluída a fase pré-processual, por tribunal (2020)

Figura 5 – Termos de acordo distribuídos no biênio 2020-2021

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ADR – Alternative Dispute Resolution

Art. – Artigo

BA – Estado da Bahia

BJC – Balcão de Justiça e Cidadania

CEJUSCs – Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CPC/1973 – Código de Processo Civil de 1973

CPC/2015 – Código de Processo Civil de 2015

CRFB/88 – Constituição da República Federativa do Brasil de 1988

FAMAM – Faculdade Maria Milza

OAB – Ordem dos Advogados do Brasil

NUPEMEC – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

TJ/BA – Tribunal de Justiça da Bahia

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	04
LISTA DE GRÁFICOS E TABELAS	06
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	07
1. APRESENTAÇÃO	09
2. PRIMEIRO ARTIGO	12
2.1 INTRODUÇÃO	13
2.2 TEORIA DO CONFLITO	16
2.3 SISTEMA MULTIPORTAS	19
2.4 CRISE DA JUSTIÇA: DESJUDICIALIZAÇÃO.....	22
2.5 POLÍTICA PÚBLICA JUDICIÁRIA DE TRATAMENTO DE CONFLITOS.....	24
2.6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
2.7 REFERÊNCIAS.....	31
3. SEGUNDO ARTIGO	34
3.1 INTRODUÇÃO	35
3.2 ESCOLAS DA MEDIAÇÃO	37
3.3 MEDIAÇÃO.....	38
3.4 PROCEDIMENTO DA MEDIAÇÃO	42
3.5 FERRAMENTAS DO PROCESSO MEDIATIVO.....	43
3.6 BALCÃO DE JUSTIÇA E CIDADANIA/CEJUSC DE CRUZ DAS ALMAS	48
3.7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	55
3.8 REFERÊNCIAS.....	56
APÊNDICE I – Instrumento para levantamento de revistas para publicação.....	58
ANEXO I – Declaração do Tribunal de Justiça da Bahia	59
ANEXO II – Submissão de artigo à Revista Novos Estudos Jurídicos.....	60
ANEXO III – Submissão de artigo à Revista de Ciências Jurídicas - Pensar.....	61

APRESENTAÇÃO

Este Trabalho de Conclusão de Curso é parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas e Segurança Social da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB) para a obtenção do título de Mestre em Gestão de Políticas Públicas e Segurança Social (Mestrado Profissional). Foi desenvolvido no formato de dois artigos científicos com base na pesquisa desenvolvida no transcurso do programa, envolvendo a discussão da crise do poder judiciário e dos métodos de resolução de conflitos autocompositivos¹, com recorte para a medição e sua aplicação no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) do município de Cruz das Almas/BA.

É de se destacar que o ano de 2020 foi um marco mundial histórico em decorrência da incidência da pandemia global de covid-19, o que impactou a sociedade humana em uma escala sem precedentes, provocando a reinvenção dos fluxos de trabalho no âmbito do Poder Judiciário. Foram diversas medidas inovadoras e tecnológicas para a continuidade da prestação jurisdicional, impactando diretamente nos procedimentos autocompositivos que passaram a ser realizados de forma virtual, dificultando o emprego das técnicas usuais de construção de confiança e cooperação entre as partes processuais.

Em atenção a esse cenário, ajustes foram necessários na condução da pesquisa; no entanto, o propósito inicial foi preservado: analisar a mediação como via dialógica e reflexiva entre o Cidadão e o Poder Judiciário, capaz, diante das características inerentes ao seu procedimento, de proporcionar a pacificação social, através do levantamento dos dados nos Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) do Município de Cruz das Almas.

Tal horizonte esteve sempre presente em razão da formação acadêmica da pesquisadora tanto em direito, como em mediação, influenciando sua vida profissional de maneira absoluta na busca de vias alternativas ao Poder Judiciário para a resolução dos conflitos confiados ao seu escritório de advocacia, sem mencionar a coordenação do Cejusc Cruzalmense, em 2018, que a motivou pesquisar cientificamente sobre do tema.

Fato é que a realidade jurídica contemporânea se encontra absolutamente modificada, assim como modificadas se encontram as demandas que vêm a abarcar cada vez mais categorias

¹ Os meios autocompositivos de solução de conflitos são institutos (negociação, conciliação, mediação, arbitragem, dentre outros) que possibilitam que a resolução de conflitos existentes no meio social ocorra de forma direta, célere e eficaz, inclusive de maneira extrajudicial, isto é, sem interferência do poder judiciário.

de sujeitos, formas e mecanismos de pensar e assegurar estas novas necessidades crescentes. Para tanto, os mecanismos extrajudiciais, em especial a mediação, surgem como uma alternativa à jurisdição estatal não para substituí-la, mas para dar-lhe amparo, facilitando o cumprimento da sua missão que é pulverizar a justiça em observância à compreensão constitucional da cidadania e do acesso à justiça. Daí a importância do presente trabalho.

Para a consecução do objetivo proposto, este trabalho encontra-se dividido em dois artigos, que, muito embora independentes, possuem temática complementares. O primeiro artigo “Política pública judiciária de tratamento de conflitos: a desjudicialização e o acesso à justiça através dos métodos autocompositivos” discute a teoria do conflito até sua conotação moderna, apresenta o sistema multiportas e o resgate do uso dos métodos de resolução de conflito autocompositivo e expõe a crise do Poder Judiciário e a política pública de tratamento de conflito.

Dialogando com as reflexões propostas pelo primeiro, o segundo artigo “Mediação: a experiência do balcão de justiça e cidadania (CEJUSC) da cidade de Cruz das Almas” tem como objetivo analisar a mediação, demonstrando de forma exemplificativa a aplicação de suas ferramentas técnicas, com o intuito de afastar a subjetivação do instituto, que possui rito procedimental esquematizado, claro e objetivo. Para isso, foram apresentadas as escolas da mediação, seu conceito e requisitos, sua base principiológica, ferramentas e benefícios. Por fim, são analisados os dados do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC da cidade de Cruz das Almas, vinculado ao Tribunal de Justiça da Bahia, em 2018, bem como os relatórios estatísticos divulgados anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ e pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC.

Para entender esse cenário, a realização de uma pesquisa com viés bibliográfico documental foi imprescindível, tendo como principais fontes de pesquisa os estudos publicados em livros, sites jurídicos, legislações, resoluções, teses e dissertações, sem mencionar os relatórios institucionais, dos quais foram extraídos os dados estatísticos objeto da presente pesquisa.

O propósito foi aprofundar a discussão da utilização e eficácia dos métodos de resolução de conflito que possibilitam soluções alternativas à judicialização, pois a mera existência de uma ordem jurídica com o reconhecimento expresso de tais mecanismos se mostra insuficiente para concretizar o ideal de justiça no cenário jurídico atual, marcado pela excessiva litigiosidade e baixa eficiência do Poder Judiciário. É preciso mais, é preciso provocar uma mudança cultural na sociedade, a fim de permitir que o sistema multiportas e seus instrumentos passem a ser vistos e utilizados como mecanismos processuais de pacificação das demandas sociais.

Diante do exposto, o trabalho final será submetido à periódicos acadêmicos a posteriori. Para esta finalidade, será utilizado o Apêndice I como ferramenta para organização e levantamento de revistas que coadunem com as proposições e áreas temáticas dos trabalhos, que estão indicadas no anexo II e III. Ressalta-se que tais revistas são possibilidades para a submissão dos artigos, podendo haver mudanças no decorrer da finalização do trabalho acadêmico.

Entre correntezas e calmarias, no fim, os afluentes desvios fizeram os córregos para desaguar na surpreendente conclusão de que é preciso força pra sonhar e perceber que a estrada vai além do que se vê.

1. PRIMEIRO ARTIGO

POLÍTICA PÚBLICA JUDICIÁRIA DE TRATAMENTO DE CONFLITOS: A DESJUDICIALIZAÇÃO E O ACESSO À JUSTIÇA ATRAVÉS DOS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS

Caroline Almeida da Silva
Jorge Antônio Santos Silva
Rosineide Pereira Mubarack Garcia

Resumo: O presente trabalho analisa os efeitos da Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses instituída pela Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça-CNJ, no que toca à utilização do Sistema Multiportas para promover a desjudicialização e, por conseguinte, garantir o efetivo acesso à justiça a sociedade brasileira, marcada pela cultura do litígio. Para isso, foram examinados os relatórios “Justiça em Números”, durante o período de 2015 a 2020, elaborados pelo CNJ, nos quais constam os dados acerca das medidas aplicadas pelo Poder Judiciário para difundir os diferentes métodos de resolução e conflito, bem como medir seus resultados. Construiu-se, então, um referencial teórico, abarcando as principais obras que discutem a formação do conflito e suas formas de resolução, o sistema multiportas e a crise do poder judiciário. A metodologia utilizada para o desenvolvimento deste trabalho foi o dedutivo, dialético e empírico por intermédio de uma pesquisa bibliográfica e documental realizada a partir de fontes já publicadas, a exemplo de livros, artigos, trabalhos acadêmicos, resoluções, manuais, cartilhas e legislações que se referem ao estudo em análise. Assim, foi possível concluir que a mera existência de uma ordem jurídica, ainda que seu ordenamento reconheça e regulamente métodos adequados de resolução de conflito, é insuficiente para concretizar o ideal de justiça no cenário jurídico atual, marcado pela excessiva litigiosidade e baixa eficiência do Poder Judiciário. É preciso mais, é preciso provocar uma mudança cultural na sociedade, a fim de permitir que o sistema multiportas e seus instrumentos passem a ser vistos e utilizados como mecanismos processuais de pacificação das demandas sociais.

Palavras-Chave: Conflito Sociais. Sistema Multiportas. Desjudicialização. Política Pública Judiciária.

Abstract: The present work analyzes the effects of the Judicial Policy for the Adequate Treatment of Conflicts of Interest established by Resolution 125/2010 of the National Council of Justice-CNJ, regarding the use of the Multiport System to promote dejudicialization and, therefore, guarantee the effective access to justice for Brazilian society, marked by the culture of litigation. For this, the "Justice in Numbers" reports, during the period from 2015 to 2020, prepared by the CNJ, were examined, which contain data on the measures applied by the Judiciary to disseminate the different methods of resolution and conflict, as well as measure your results. A theoretical framework was then built, covering the main works that discuss the formation of conflict and its forms of resolution, the multi-door system and the crisis of the judiciary. The methodology used for the development of this work was deductive, dialectical

and empirical through a bibliographical and documentary research carried out from already published sources, such as books, articles, academic works, resolutions, manuals, booklets and legislation that refer to the study under analysis. Thus, it was possible to conclude that the mere existence of a legal order, even if its order recognizes and regulates adequate methods of conflict resolution, is insufficient to materialize the ideal of justice in the current legal scenario, marked by excessive litigation and low efficiency of the Power. Judiciary. More is needed, it is necessary to provoke a cultural change in society, in order to allow the multi-door system and its instruments to be seen and used as procedural mechanisms for the pacification of social demands.

Key Words: Social Conflicts. Multiport System. Dejudicialization. Judicial Public Policy.

1. INTRODUÇÃO

O discurso de frustração da sociedade com a falta de efetividade da prestação jurisdicional estatal como método monopolista de resolução de conflito deu lugar à busca pelos mecanismos autocompositivos, que incluem, dentre outros, a negociação, a conciliação e a mediação. Assim, com base no Sistema Multiportas, que será explicado mais adiante, o novo paradigma social passou a ser disseminado na sociedade, no intuito de encorajar métodos de resolução de conflito extrajudiciais em detrimento da sentença judicial, proferida por um juiz que, muitas vezes, sequer conhece a matéria e as nuances fáticas do conflito em questão.

Nesse sentido, o Conselho Nacional de Justiça, que é o órgão de fiscalização e controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, editou a Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010 (BRASIL, 2010), que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequada aos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, dando início a uma série de medidas voltadas a implementar mecanismos de pacificação social. Contribuindo com tal anseio, houve a promulgação da Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, que instituiu o Código de Processo Civil (BRASIL, 2015a), em que a conciliação e a mediação passaram a ter papel fundamental e axiológico na solução das demandas. Além disso, no mesmo ano foi editada a Lei nº 13.140/2015 (BRASIL, 2015b), denominada “Lei da Mediação”, que veio regulamentar tanto a Mediação Judicial como a Mediação Extrajudicial, disciplinando seus princípios, procedimentos, ferramentas, dentre outras diretrizes.

Feitas essas pontuações iniciais, o questionamento que norteou este artigo foi que, não obstante a adoção de tais medidas, a crise do Poder Judiciário perdura. O grau de litigiosidade da sociedade permanece em níveis regulares, fazendo com que as pessoas ainda tenham o Poder

Judiciário como o único caminho para dirimir seus conflitos sociais. Então, o que fazer para melhorar e avançar com a política pública de tratamento de conflitos e interesse do Poder Judiciário que objetiva promover a desjudicialização, garantindo o amplo e efetivo acesso à justiça, por meio da utilização dos métodos autocompositivos?

Dito isso, o presente estudo tem como objetivo analisar de que maneira a elaboração da política pública de tratamento de conflito ajudou a reduzir a crise do poder Judiciário, garantindo o efetivo acesso à justiça, por meio da utilização dos métodos autocompositivos.

O estudo se mostra relevante, pois, o interesse por estudos interdisciplinares que envolvam a difusão dos métodos consensuais de resolução de conflito ainda é incipiente. Tanto é que, após o levantamento, entre os anos de 2016 e 2020, por produções acadêmicas no âmbito de Programas de Pós-graduação em diversas áreas de conhecimento do país, realizado no catálogo de Teses e Dissertações da CAPES, foram encontrados 24.920 trabalhos com as palavras-chave: “política pública”, “resolução de conflito e “mediação”, sendo que quando são acrescentados separadamente os termos “resolução 125 do CNJ” e “política pública judiciária”, a quantidade de trabalhos é reduzida para 14.023 e 14.106, respectivamente. Por outro turno, quando se utiliza o termo “meios alternativos de conflito”, os trabalhos reduzem bruscamente para 724 produções acadêmicas, sendo que quando incluído no termo de busca a palavra “cejusc”, há um afunilamento para 85 trabalhos, havendo uma considerável diminuição para 09 trabalhos com o acréscimo da palavra “balcão de justiça” e, mais ainda com o termo “nova cultura judiciária” aparecendo apenas 01 trabalho sobre o assunto. Pode-se notar que há a necessidade de elevar a produção científica na área, pois, em que pese já existir produção acadêmica sobre o tema, o volume ainda é inexpressivo nos últimos cinco anos.

Com o intuito de esclarecer a relevância do presente trabalho, apresenta-se a planilha abaixo, com os nove principais trabalhos sobre o tema, que engloba a única pesquisa encontrada no catálogo de Teses e Dissertações da CAPES envolvendo o tema “nova cultura judiciária”.

Quadro 1 – Principais trabalhos do catálogo de Teses e Dissertações da CAPES

Título	Autor	Ano	Titulação
Desjudicialização e acesso à justiça: mediação nas serventias extrajudiciais.	Michelly Pereira Melo	2020	Mestrado em Instituições Sociais, Direito e Democracia
A mediação pré-processual no centro de resolução consensual de conflitos (Cejusc) de uma instituição de Ensino Superior privada de Teixeira de Freitas – Bahia.	Gine Alberta Ramos Andrade Kinjyo	2019	Mestrado Profissional em Ciência, Tecnologia e Educação
A mediação de conflitos e a sua aplicação no Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.	Laercio da Silva Assunção	2017	Mestrado Profissional em Segurança Pública, Justiça e Cidadania

Mediação nas relações de família: a experiência do balcão de justiça e cidadania na Bahia.	Rubem de Oliveira Valente Neto	2017	Mestrado em Família
Acesso à Justiça: a efetividade dos serviços prestados pelo projeto “balcão de Justiça e cidadania” no Município de Guanambi/Ba.	Cátia Guimaraes	2015	Mestrado em Direito
Mediação e acesso à Justiça: uma experiência no balcão de Justiça e cidadania em convênio com a Faculdade Nobre em Feira de Santana.	Yanna Fernandes Amorim	2015	Mestrado em Direito
A Política de democratização do acesso à justiça no contexto da reforma do poder judiciário: algumas considerações a partir do projeto de balcão de justiça e cidadania do Tribunal de Justiça da Bahia.	Luiz Claudio Assis Tavares	2014	Mestrado em Direito
Inclusão da Competência criminal no projeto de Balcão de Justiça e cidadania instituído pelo Tribunal de Justiça do Estado da Bahia: em busca do efetivo acesso à justiça por meio da mediação comunitária.	Ricardo Augusto Schmitt	2014	Mestrado Profissional em Segurança Pública, Justiça e Cidadania
Conciliação, mediação e acesso à justiça através dos acordos extrajudiciais. O fortalecimento da cidadania por meio dos balcões de justiça e cidadania.	Jorge Amado Neto	2013	Mestrado em políticas sociais e cidadania

Fonte: Resultado de pesquisa (2022).

Torna-se essencial, portanto, aprofundar a discussão, já que foram colocados à disposição da sociedade importantes instrumentos de pacificação social, mas que não são devidamente utilizados para a solução rápida, desburocratizada e econômica dos conflitos.

Nesse sentido, a metodologia utilizada para o desenvolvimento deste trabalho foi a dedutiva, dialética e empírica por intermédio de uma pesquisa bibliográfica e documental. Dedutiva porque partiu-se da amplitude da teoria do conflito para as especificidades da política pública judiciária de tratamento de conflito e interesse. Empírica, pois demonstra, por meio de análise dos relatórios, a manutenção da litigiosidade e ao mesmo tempo a morosidade dos procedimentos perante o Poder Judiciário. Dialética tendo em vista que promove uma análise crítica sobre a efetividade da política pública, sugerindo inclusive novas estratégias para alcançar o objetivo da desjudicialização e do efetivo acesso à justiça. Quanto aos meios e fontes de pesquisa, o presente trabalho se constituiu a partir de estudos publicados em livros, sites jurídicos, legislações, resoluções, teses e dissertações, configurando seu caráter bibliográfico documental.

Para a consecução do objetivo proposto, este artigo encontra-se dividido em quatro tópicos: o primeiro expõe a teoria do conflito até sua conotação moderna, a qual impõe uma nova sistemática, no sentido que reconhece seus aspectos positivos, bem como sua normalização; o segundo apresenta o sistema multiportas e o resgate do uso dos métodos de resolução de conflito autocompositivo; no terceiro encontra-se a crise do Poder Judiciário que

desencadeou na elaboração da política pública de tratamento de conflito, trabalhada no quarto e último tópico.

2. TEORIA DO CONFLITO

Faz-se necessário, inicialmente, discorrer sobre o conceito, a ideia e o sentido de conflito e como ele se instaura, para poder compreender as formas e os meios de solucioná-los, tanto no âmbito extrajudicial como judicial. Nesse sentido, pode-se dizer que a palavra conflito normalmente é associada com discórdia, divergência, controvérsias, antagonismo, podendo ser definida ainda como luta, embate, combate, guerra, oposição entre duas ou mais partes, além de mera divergência, discordância de ideias e opiniões. Com base nisso, observa-se que o conflito surge em razão dos pontos de vista incompatíveis e duais entre indivíduos ou dentro da comunidade, haja vista a formação de grupos sociais com opiniões ideológicas, filosóficas e políticas, além de crenças e valores diferentes.

Nesse contexto, adequa-se bem a definição do renomado doutrinador Chiavenato (1999, p. 208): “conflito é o lado oposto da cooperação”, surgindo quando há situações antagônicas, caminhos e interesses opostos, nas quais se faz necessária uma tomada de decisão por parte dos indivíduos ou grupos sociais.

Aplicando tal ensinamento no mundo jurídico, no qual lide ou litígio são os termos mais comumente utilizados para representar o conflito, cabe discorrer rapidamente acerca dessa concepção. Segundo Carnelutti (1999, p. 11), lide é o interesse qualificado por uma pretensão resistida, que será levado a juízo para apreciação do estado-juiz, sendo que interesse qualificado significa uma posição favorável à satisfação de uma necessidade, enquanto pretensão resistida representa a divergência quando o outro não consegue satisfazer seu interesse pela conduta de outrem, alheia a sua vontade. Já Dinamarco (2013, p. 120-121) define o litígio como “a situação existente entre duas ou mais pessoas ou grupos, caracterizado pela pretensão a um bem ou situação da vida e a impossibilidade de obtê-lo”. Em outros termos, o conflito seria a situação objetiva caracterizada por uma aspiração e seu estado de não satisfação, independentemente de haver ou não interesses contrapostos.

Percebe-se que, para o mundo jurídico, a formação do conflito é abordada a partir da ótica da satisfação do interesse, sendo definido e entendido como um processo ou um estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis, a ponto de ser necessária a intervenção de um

terceiro (juiz) para solucionar o impasse, formalizado através do processo judicial (TARTUCE, 2018).

Isso se dá porque a sociedade não é estável e imutável, pelo contrário, está em constante transformações face à dinâmica existente entre suas instituições como família, escola, religião, política, economia, mídia, dentre outros, e seus indivíduos, que estão estritamente conectados e interligados, sofrendo ambigualmente interferência um no outro (FREITAS, 2016).

Essa relação entre indivíduo e sociedade foi amplamente discutida entre os principais sociólogos, dentre os quais se destacam Emile Durkheim e Max Weber. Para o primeiro, vinculado à teoria do funcionalismo (BRIQUET, 2016, p. 56), a sociedade é considerada um todo social externo ao indivíduo, e, por isso, determinadora de suas ações. Por sua vez, para o segundo sociólogo, representante da abordagem estruturalista, em sentido oposto, a sociedade é formada pelos conjuntos de interações sociais, ou seja, pelos conjuntos de indivíduos que a compõem.

Não obstante a oposição ideológica dos grandes sociólogos citados acima, o presente trabalho entende que ambas as ideias são importantes e contribuíram para o desenvolvimento da teoria do conflito, que na definição da presente autora significa uma crise vivenciada de interação humana, em grau individual, dual ou coletivo, que acarreta desentendimentos entre os indivíduos e grupos sociais, causando um estado de incompatibilidades e desequilíbrios emocionais, financeiros, políticos, ideológicos, ambientais, familiares, escolares, institucionais etc.

Dito isso, resta claro que conflitos sempre vão existir, considerando a vocação natural do homem para a sociabilidade, isto é, para vida em sociedade. Logo, é imprescindível para o ser humano, que possui e necessita de interação contínua e dinâmica para transformar e ser transformado, aprender a lidar de maneira positiva com o conflito, bem como melhorar o sistema de resolução. Reconhecendo, pois, essa ideia de que os conflitos surgem no contexto das relações humanas como eventos naturais, resultantes dos inevitáveis processos de interação humana, ultrapassa-se a teoria clássica/tradicional de conflito, para trabalhá-lo sob o viés da teoria moderna do conflito.

A teoria clássica, vale mencionar, analisa o conflito sob a ótica da divergência e do antagonismo, impondo conotações negativas e indesejáveis, uma vez que são a causa do rompimento das relações pessoais e sociais, devendo por isso ser evitadas a todo preço. Já a visão moderna, também conhecida como concepção behaviorista, defende que os conflitos são inevitáveis, devendo ser observados como um fenômeno natural (normalização) na relação de quaisquer seres vivos e comunidades, sendo possível perceber seus ganhos e oportunidades.

Em outras palavras, a teoria moderna do conflito enxerga o conflito como elemento da vida humana e social, sendo desencadeado por diversos fatores como a limitação de recursos artificiais ou naturais, a ocorrência de mudanças, a resistência a aceitar posições alheias, a existência de interesses contrapostos, o desrespeito à diversidade e a insatisfação pessoal, sem mencionar aspectos emocionais, políticos, ideológicos, familiares, profissionais e afetivos, motivo pelo qual não deve ser evitado nem suprimido, mas gerenciado com eficácia, já que só há conflito onde há relação e interação social.

Assim, como todas as sociedades, organizações, relações interpessoais experimentam conflito uma vez ou outra nas suas interações diárias, ele não é necessariamente ruim, anormal ou disfuncional, podendo conduzir a algo bastante produtivo para as partes envolvidas.

Isso vai depender, é claro, da habilidade dos participantes em lidarem com procedimentos eficientes, e, lamentavelmente, muitas pessoas envolvidas em conflito não são capazes de desenvolver um processo eficiente ou mesmo lidar com barreiras psicológicas que aparecem para o desenvolvimento de um acordo, necessitando de ajuda, isto é, de intervenção de terceiros (EGGER, 2008).

Tal fenômeno ocorre porque os conflitos proporcionam perdas para, ao menos, uma das partes envolvidas, gerando reações fisiológicas, emocionais e comportamentais nos indivíduos, que levam à hostilidade, irritação, raiva, agressão, violência, disputa, briga, guerra, processo judicial. A abordagem do conflito pelo viés moderno revela que o desequilíbrio entre as relações pessoais e sociais pode ser importante meio de autoconhecimento, amadurecimento e aproximação de seres humanos, impulsionando também relevantes alterações quanto à responsabilidade e à ética profissional.

Com base nessas ideias, é possível conceber o conflito não necessariamente como uma devastadora explosão de incompatibilidades, mas como um processo normal pelo qual registram-se diferenças socialmente valiosas para o enriquecimento de todos. O conflito torna-se um simples fato da vida. Em vez de ser escondido ou ignorado, deve ser reconhecido e usado a favor do crescimento pessoal e social, por ser uma legítima expressão das diferenças individuais e dos grupos sociais.

O desenvolvimento da teoria moderna tem como grande mãe intelectual a cientista política americana Mary Parket Follet, uma vez que foi a primeira estudiosa a apresentar uma visão positiva e otimista em relação aos conflitos. Para a autora, instaurado o conflito, é preciso solucioná-lo, havendo três possíveis estratégias para lidarmos com as desavenças sociais, quais sejam: a) dominação: ocorre quando alguém ou alguma parte exerce algum poder que leva à vitória de um lado sobre o outro. É a maneira mais fácil de lidar com conflito, porém seu

momento é breve; b) compromisso: ocorre quando um lado cede um pouco e o outro também para que possam ter paz ou na realidade para que as atividades interrompidas possam ser retomadas. Esta tática é utilizada por sindicatos em suas negociações. Pedem mais do que esperam receber para poder durante as negociações barganhar para chegar perto do aceitável; c) integração: ocorre quando dois interesses são integrados, uma solução é encontrada de modo que as partes tenham seus interesses atendidos em alguma medida sem que os lados tenham que sacrificar nada (FOLLET, 1996).

Follet, no final da década de 1920, ao defender tais estratégias, tornou-se precursora no desenvolvimento dos MASC – Métodos Alternativos de Resolução de Conflito ou Métodos Adequados de Resolução de Conflito, no sentido que inaugurou uma nova ordem sistêmica, baseada em um novo modelo de perceber e lidar com os conflitos dentro de uma postura construtiva e participativa (TARTUCE, 2018, p. 163).

Dentro desse novo paradigma, é preciso perceber que a maioria dos conflitos podem ser benéficos quando bem administrados ou gerenciados de modo eficaz, representando um avanço na verdadeira democracia, no sentido de que cada indivíduo torna-se parte no processo de tomada de decisão, aceitando a responsabilidade pessoal pelos resultados de suas escolhas. Dessa forma, a busca de métodos de resolução de conflito que possibilitem soluções alternativas à judicialização vem sendo a tônica das discussões atuais. Afinal, é exatamente vantajoso que as partes se comuniquem e construam uma via de diálogo capaz de superar seus impasses de forma célere e efetiva.

3. SISTEMAS MULTIPORTAS

A sociedade sempre teve a seu dispor dois caminhos para administrar conflitos: pela natureza instintiva e pacífica das relações sociais, utilizando a negociação (direta entre as partes ou mediada através de um terceiro), ou através do Estado. O registro histórico da coexistência desses dois caminhos para administrar conflitos – o caminho privado (ou amigável) e o caminho estatal (ou público) – permite a reflexão de que eles jamais se excluíram, mantiveram-se sempre complementares (BRIQUET, 2016), motivo pelo qual, desde os primórdios da civilização, fica evidente que o acesso à justiça se deu por diversas portas, isto é, diferentes caminhos concretizados tanto pela negociação direta entre as partes quanto pela interferência de um terceiro, seja ele particular ou um representante do Estado.

O problema foi que nas últimas décadas, em especial no Brasil, desenvolve-se a cultura do litígio, na qual a sociedade passou a levar todo e qualquer conflito para o Poder Judiciário,

que se tornou a única e exclusiva fonte de acesso à justiça, culminando na crise do Judiciário, que será discutida mais adiante. Por conta disso, foi necessário resgatar os antigos métodos de resolução de conflito, visando instaurar um novo paradigma de justiça social, em que a autocomposição de interesses passa a ser mais encorajada do que a busca por uma sentença judicial, pois muitos dos casos levados à apreciação do Poder Judiciário poderiam ser evitados, ou facilmente seriam resolvidos em outras esferas, de uma forma mais rápida, mais econômica, segura e eficiente.

Tal movimento ganhou força no final da década de 1970, após a realização da Conferência Pound nos Estados Unidos, momento em que Frank Sander defendeu que as cortes americanas tivessem “várias portas” de resolução de conflito, sendo responsável por reunir os métodos alternativos em um só termo *Alternative Dispute Resolution* (ADR), também conhecido como Meios Alternativos de Solução de Conflito – MASC (KOVACH; LOVE, 2002).

Ocorre que ao preconizar a expressão “meio alternativo”, reconhece-se que a via jurisdicional constitui o mecanismo padrão e prioritário de resolução de conflitos, em detrimento dos demais métodos (COSTA, 2002). Por conta disso, a doutrina mais recente, com a qual concorda a presente autora, acredita ser mais prudente a substituição do termo “alternativos” por “adequados”, sendo a expressão final “meios adequados de resolução de conflito”, por configurar, nas palavras de Figueira Junior e Tourinho Neto (2003, p. 53), “efetivos equivalentes jurisdicionais ao promoverem a substituição da decisão do juiz pela decisão conjunta das partes”.

Isso significa que para cada tipo de conflito deve ser adotada a via adequada de acordo com as intenções das partes, o perfil da controvérsia e as possibilidades inerentes a cada mecanismo. Logo, caso a solução judicial se revele mais adequada, deverá ser adotada, não se justificando a realização de um acordo apenas por questões estruturais de dificuldade na prestação jurisdicional e vice-versa.

A escolha da via de solução da disputa não é arbitrária nem ocorre por acaso, deve atender critérios de acordo com os objetivos das partes. Nesse sentido, Frank Sander e Stephen Goldberg estabeleceram critérios para adequar o método à espécie de conflito que se busca resolver, quais sejam: a) minimizar os custos; b) celeridade; c) privacidade/confidencialidade; d) manter/aprimorar o relacionamento; e) revanche; f) necessidade de obter uma opinião neutra; g) precedente; h) maximizar/minimizar recuperação (SANDER; GOLDBERG *apud* TARTUCE, 2018, p. 171).

Como exemplo, podemos citar que não havendo êxito na negociação direta das partes, utiliza-se a mediação que melhor satisfaz os itens a), b), c) e d) supracitados, sendo que o procedimento mediativo não é indicado para atender os critérios f) e h). Além disso, segundo os teóricos citados acima, devem ser observados, também, os impedimentos à formalização do acordo para definir o melhor método de ultrapassá-los, como: a) comunicação falha entre as partes; b) necessidade de expressar as emoções; c) diferentes visões dos fatos; d) diferentes visões do direito; e) questões de princípios; dentre outros.

Por isso, o gestor de conflito deve ter conhecimento sobre todos os canais, ou melhor, “portas” existentes para solucioná-lo, considerando suas vantagens e desvantagens de acordo com o caso concreto. Tanto é que, a depender da situação, o uso dos métodos consensuais pode ser mais custoso e resultar em menor benefício ao interesse público do que a judicialização, como nos casos em que se faz necessária a aplicação de sanção ou coerção estatal; em que se verifica um desequilíbrio excessivo entre as partes ou ainda a existência de fraudes ou violências.

De fato, como bem coloca Tartuce (2018), existem situações em que as partes sozinhas – sejam particulares ou representantes do poder público – não conseguem se comunicar de forma harmônica capaz de compor a controvérsia. Nessas situações, é recomendável a presença de um terceiro imparcial que contribuirá para a restauração do diálogo entre as partes por meio de técnicas e de ferramentas específicas.

Nesse diapasão é que o Direito, seja através do mediador, conciliador, árbitro ou juiz, se mostra imprescindível como instrumento de pacificação social, no sentido de que o Estado deve promover através do Poder Judiciário a “coordenação dos interesses que se manifestam na vida social, de modo a organizar a cooperação entre pessoas e compor os conflitos que se verificarem entre os seus membros” (GRINOVER, 1996, p. 36).

O importante é que as partes fiquem satisfeitas e o conflito seja resolvido, restaurando a paz e a segurança social. Nas precisas palavras de Dinamarco (2013, p. 197), pacificar com justiça é “o mais elevado escopo social das atividades jurídicas do Estado”. Pois o objetivo da ordem jurídica é gerar a harmonia das relações intersubjetivas com o intuito de promover a máxima realização dos valores humanos com o mínimo de sacrifício e desgaste.

Com base nas explicações acima, percebe-se que a resolução de conflito pode ocorrer de maneira mais simples do que a espera pelo curso normal de um processo judicial. A solução pode se dar através de métodos mais adequados e econômicos ao Estado, como por exemplo a negociação direta entre as partes, a conciliação, a mediação e a arbitragem. Esses métodos formam o que se conhece pelo Sistema Multiportas ou Justiça Multiportas.

Fica evidente então que o Sistema Multiportas não exclui a jurisdição Estatal, pelo contrário, reconhece-a como um mecanismo de resolução, mas acrescenta diversas outras possibilidades e ferramentas, como a negociação, conciliação, mediação, arbitragem, dentre outras, que podem ser aplicadas tanto na esfera judicial como na extrajudicial, levando em conta as peculiaridades do caso concreto. O Estado passa a conduzir os litigantes para a melhor opção de resolver o conflito. É bom destacar que esses métodos já existentes não impedem a criação de outros que venham a surgir como possibilidade adicional de resolver conflitos de maneira menos custosa ao Estado.

4. CRISE DA JUSTIÇA: DESJUDICIALIZAÇÃO

Em que pese sempre existirem à disposição da sociedade diversos caminhos para promover a administração dos conflitos sociais, nas últimas décadas houve, por diversos motivos que não seria possível analisar neste espaço, uma supervalorização da função jurisdicional do Estado. Trata-se de um fenômeno mundial por meio do qual importantes questões políticas, sociais e morais foram e são resolvidas pelo Poder Judiciário ao invés de serem solucionadas diretamente pelas partes ou instituições competentes.

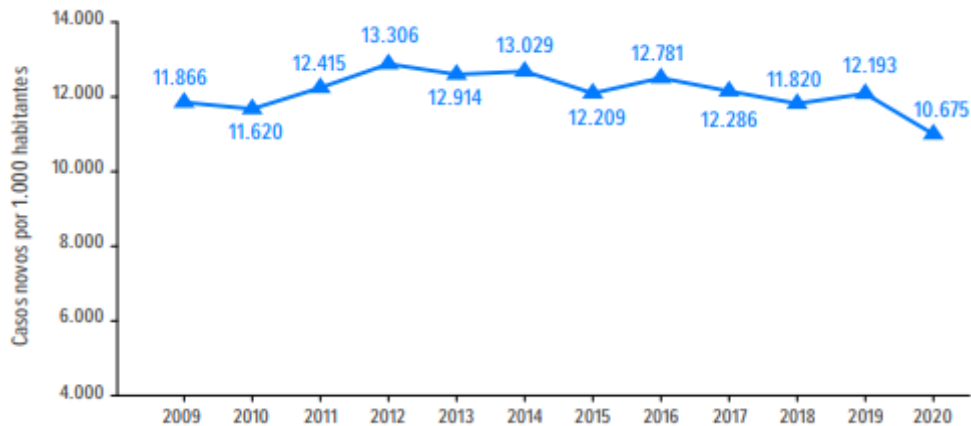
Assim, nasceu o fenômeno da judicialização, que significa levar ao conhecimento do Judiciário toda e qualquer matéria, assunto, tema litigioso, acarretando sua sobrecarga e lentidão e ineficiência, em razão da grande quantidade de processos judiciais envolvendo causas que, em tese, não precisariam ser definidas por ele.

Nesse cenário, o processo judicial, durante muito tempo, tornou-se com exclusividade o método institucional e legítimo de resolução de conflito, cuja finalidade é proclamar a ordem jurídica e a realização do direito, através de um terceiro – o juiz – representante legítimo do Estado, que detém o poder jurisdicional (MEDINA, 2020). Tal concentração acarretou a demora na prestação jurisdicional devido ao alto volume de demanda e a falta de utilização de mecanismos adequados para solucionar os conflitos com maior eficiência, tornando-se um problema crônico de nossa sociedade.

Tanto é que, atualmente, o Brasil conta com mais de duzentos milhões de habitantes e mais de 75,4 milhões de processos em tramitação no Poder Judiciário (ano base 2020), conforme consta no relatório 2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2021). O mesmo relatório ainda informa que as despesas totais do poder judiciário foram de R\$ 100,06 bilhões de reais, correspondendo a 1,3% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional. E, não obstante ter sido verificada uma curva de redução no estoque processual (provocado pelo impacto da

pandemia de Covid-19 na rotina de prestação jurisdicional), a taxa de ingresso de novos casos, correspondente a 17,6 milhões de processos, revela o alto índice de litigiosidade na sociedade brasileira. Em média, a cada grupo de 100.000 habitantes, 10.675 ingressaram com uma ação judicial no ano de 2020.

Figura 1 - Série histórica do número de casos novos por mil habitantes



Fonte: Conselho Nacional de Justiça (2021).

Reforçando esse quadro de contencioso social, acrescenta-se ainda que, em novembro de 2016, a Ordem dos Advogados do Brasil divulgou, conforme os dados do cadastro nacional de profissionais mantido pelo Conselho Federal, a marca de 1 milhão de advogados, sendo que atualmente constam cadastrados 1.224.732 (um milhão, duzentos e vinte quatro mil, setecentos e trinta e dois) advogados (OAB, 2021).

Mesmo diante desse cenário caótico, a atividade estatal permanece tendo um papel central na solução das disputas, na realização da justiça e harmonização social. O problema é que para atender à efetiva função do Direito na sociedade, o Poder Judiciário nos moldes tradicionais (Estado-Juiz) não tem proporcionado e assegurado o amplo acesso à justiça, por conta de vários fatores, dentre os quais se destacam: a) desequilíbrio na relação custo/duração; b) lentidão no trâmite dos processos; c) a má qualidade da resposta judicial; d) grau de complexidade de certas demandas; e) ausência do conhecimento técnico específico do operador do direito; f) aumento da massa litigante.

Ainda que fatores para determinar o tempo de duração de um processo judicial sejam complexos, a demora é patente e a experiência forense apresenta diversos exemplos de lides que demoram cerca de uma década no Brasil, ou até mais. Alguns casos, envolvendo demandas coletivas, são reputados como difíceis de resolver, pois não há estrutura possível para lidar com

a liquidação de danos de milhares de pessoas nas varas judiciais já abarrotadas, seguindo-se os procedimentos processuais previstos.

Isso se deve, conforme entendimento de Oliveira (2011, p. 4), ao fato de que a “sociedade hodierna vem passando por novas mudanças numa velocidade cibernética, enquanto a concepção vigente de processo ainda nos remete ao século XX, século de muitos conflitos e nenhuma solução”. No mesmo sentido, acrescenta Soares (2008), o sistema jurídico tradicional é baseado no:

pensamento positivista, binário e excludente, que além de não fomentar a diversidade, tende a valorizar apenas uma verdade, uma compreensão ou visão do problema. Não permitindo a diversidade e, também, não se mostrando adequado a promover a cooperação, a co-responsabilidade, a participação efetiva, a inclusão social, motivo pelo qual deve-se buscar meios alternativos de solução de conflitos para concretizar as diretrizes mencionadas (p. 2).

O professor Watanabe (2005), por sua vez, refere-se a esse fenômeno como a cultura da sentença e propõe a utilização da mediação e dos métodos consensuais em geral para solução de conflitos, o que tem se tornado um verdadeiro coro encampado por acadêmicos e líderes no setor judicial e empresarial do país, inclusive pela presente autora. Dentro desse contexto, no qual as demandas e os conflitos sociais estavam requerendo tratamentos alternativos, ou melhor, mais adequados, surgiu a necessidade de consolidar uma política pública de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de soluções de litígios.

Nasce, assim, o movimento contrário de desjudicialização – concretizado pela política pública de tratamento de conflito de interesses no âmbito do poder judiciário – que promoveu a edição de leis e atos normativos com o intuito de solucionar problemas sociais sem a necessidade de jurisdição, isto é, sem a interferência estatal. Tal fenômeno provocou o deslocamento de competência do Poder Judiciário para órgãos extrajudiciais, ao estimular a utilização dos métodos autocompositivos, como a conciliação, mediação e arbitragem.

5. POLÍTICA PÚBLICA JUDICIÁRIA DE TRATAMENTO DE CONFLITOS

Existem diversos conceitos de política pública, mas o presente trabalho utilizará a definição de políticas públicas como uma resposta do Estado às necessidades do coletivo (problema público). A autora Bucci (2013, p. 31), em um conceito mais teórico, define políticas públicas como “Arranjos institucionais complexos, que se expressam em estratégia ou programas de ação governamental e resultam de processos juridicamente definidos para a

realização de objetivos politicamente determinados, com o uso de meios à disposição do Estado”.

Por outro lado, o renomado autor Secchi (2016), utilizando uma visão mais prática, entende política pública como uma diretriz voltada para a resolução de um problema público para provisão de bens ou serviços à sociedade. Assim, com base nesses entendimentos, nota-se que política pública é de fato é uma diretriz voltada para a resolução de um problema público, que, no caso específico do Poder Judiciário, configura-se o crescente número de processos, acarretando a ineficiência e morosidade da Justiça.

Atenta a tal cenário, a reforma do Poder Judiciário, feita pela Emenda Constitucional nº 45 de 2004 (BRASIL, 2004), confiou ao Conselho Nacional de Justiça, órgão central de controle e planejamento, o dever de produzir relatórios estatísticos, bem como o de propor políticas, programas e metas que pudessem aprimorar a atividade jurisdicional no Brasil.

Assim, em que pese a conciliação ser uma política pública adotada pelo CNJ desde agosto de 2006, com a implantação do Movimento pela Conciliação, somente em 2010, o CNJ editou a Resolução nº 125 (BRASIL, 2010), que dispõe sobre a política nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do poder judiciário, regulando e disciplinando temas como: política judiciária nacional; conflitos de interesse; meios consensuais; núcleos permanentes de métodos consensuais de solução de conflitos; treinamento e capacitação; centros judiciários de solução de conflitos e cidadania; conciliadores; mediadores; dados estatísticos; portal da conciliação; código de ética de conciliadores e mediadores judiciais.

A edição de tal ato normativo teve por finalidade fomentar a substituição da solução adjudicada da tutela jurisdicional mediante sentença por outros mecanismos de soluções de controvérsias, com destaque para os meios consensuais, que seriam alternativas para desafogar o judiciário, diminuindo o número de demandas. Além disso, estes métodos também trariam melhores respostas e resultados mais satisfatórios, pois, segundo Tartuce (2018), o que importa é pacificar, tornando-se irrelevante discutir se a pacificação decorreu pela atividade do Estado ou por outros meios eficientes, por configurar excesso e mero formalismo que não possui mais espaço na sociedade, que visa resultados práticos e objetivos.

A Resolução nº 125 do CNJ, portanto, configura-se como o primeiro ato oficial e institucional a reconhecer e disciplinar uma nova modalidade de se solucionarem contendas. Em outros termos, o ato normativo consolida a política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos ditos consensuais, melhorando o acesso à justiça previsto no artigo 5º, XXXV da Constituição Federal (BRASIL, 1988).

O acesso à justiça, vale dizer, não se confunde com o mero acesso ao Judiciário, e sim poder receber a resposta mais adequada e eficiente ao caso concreto. Por isso, o Estado, por meio da função jurisdicional, deve pensar não apenas nos procedimentos judiciais, mas noutros mecanismos que possam proporcionar solução dos conflitos. De mais a mais, por intermédio da Resolução CNJ nº 125/2010, foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), que visam fortalecer e estruturar unidades destinadas ao atendimento dos casos de conciliação. Nesse cenário, é visível que, não obstante o programa nacional de conciliação de 2006 seja o precursor de uma ação nacional voltada para o assunto, é a Resolução nº 125/2010 do CNJ que institui uma política pública judiciária nacional relativa para o tratamento adequado dos conflitos de interesse.

Após onze anos dessa política, o tema continua em processo de consolidação, com reforço das inovações e alterações trazidas pela Lei nº 13.105/2015 (BRASIL, 2015b), que institui o novo Código de Processo Civil (CPC) e pela Lei nº 13140/2015 (BRASIL, 2015a), que institui a Mediação (Lei de Mediação). Compulsando o Código de Processo Civil, observa-se que o legislador determinou que a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos fossem estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e integrantes do Ministério Público, inclusive durante o procedimento judicial (art. 3º, §3º). Logo após, deliberou sobre as atividades e funções dos Mediadores Judiciais (art.165 e ss.), sendo que a grande mudança funcional foi regulamentada no Capítulo V do Código, onde foi disciplinado o procedimento da Audiência de Conciliação ou de Mediação (artigos 334, §§ 1º ao 12).

Na regência do antigo Código de Processo Civil de 1973 (BRASIL, 1973), quando a parte ingressava com o processo judicial, o magistrado determinava a citação da parte adversa para responder a ação sem que houvesse qualquer tentativa de contato entre as partes litigantes. Agora, como o novo arcabouço normativo mencionado acima, após o recebimento da petição inicial, se esta estiver apta a julgamento, o juiz designará audiência de conciliação ou mediação, e, somente após sua realização, a parte adversa apresentará sua defesa. Tal alteração legislativa oportuniza as partes uma resolução direta acerca do litígio, priorizando, portanto, a conciliação e a mediação como métodos de autocomposição em detrimento da atuação jurisdicional. Esse caminho só não será respeitado se as partes indicarem expressamente o desinteresse na autocomposição, vale dizer.

Para corroborar com essa alteração ideológica e cultural, foi editada a Lei nº 13.140/2015 (BRASIL, 2015b), denominada “Lei da Mediação”, que veio regulamentar tanto a Mediação Judicial como a Mediação Extrajudicial, disciplinando seus princípios,

procedimentos, ferramentas, dentre outras diretrizes. No mesmo caminho, importantes avanços também ocorreram no final do ano de 2018 e início de 2019, com o fortalecimento do programa “Resolve”, que visa à realização de projetos e de ações que incentivem a autocomposição de litígios e a pacificação social por meio da conciliação e da mediação; além da classificação dos CEJUSCs no conceito de unidade judiciária, pela edição da Resolução nº 219/2016 do CNJ (CNJ, 2016), tornando obrigatório o cálculo da lotação paradigma em tais unidades (CNJ, 2021, p. 191).

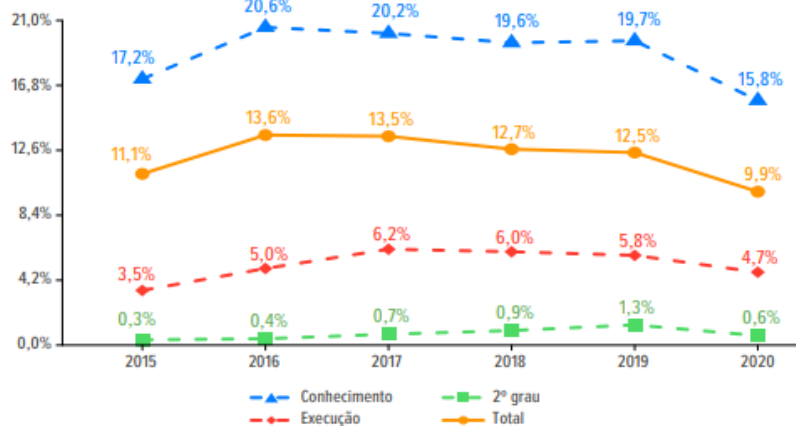
Considerando o âmbito nacional, havia, ao final do ano de 2014, 362 CEJUSCs instalados. Esse número foi crescendo ano após ano, chegando a 1.382 CEJUSCs instalados no ano de 2020. Por curiosidade, em 2015 a estrutura cresceu em 80,7% e avançou para 654 centros. Em 2016, o número de unidades aumentou para 808; em 2017 para 982; em 2018 para 1.088 e, no fim de 2019, havia 1.284 CEJUSCs instalados (CNJ, 2021, p. 192).

O ponto a que se chama atenção é se tais medidas foram suficientes para garantir a eficácia e o funcionamento da política pública de tratamento de conflitos, garantindo a ampliação do acesso à justiça, através da participação de outros meios de composição de conflitos que não a jurisdição. Com base nos dados apresentados pelo relatório “Justiça em Números 2021 (ano base 2020)”², mesmo com o novo Código de Processo Civil, que entrou em vigor em março de 2016, tornando obrigatória a realização de audiência prévia de conciliação e mediação, em quatro anos o número de sentenças homologatórias de acordo diminuiu 18,8%, passando de 2.987.623 sentenças homologatórias de acordo no ano de 2015 para 2.426.027 em 2020 (CNJ, 2021, p. 192).

Além disso, em que pese o contínuo aumento do número de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), o índice de conciliação permaneceu similar aos anos anteriores. Quer dizer que não obstante a disseminação dos Centros Judiciários, o percentual de casos litigiosos solucionados por meio de acordos judiciais permaneceu regular/estável. Vale ressaltar que a queda brusca no ano de 2020 do índice de conciliação ocorreu provavelmente em decorrência da pandemia de Covid-19, que pode ter dificultado a realização de procedimento de conciliação e mediação presenciais ou das técnicas usuais de construção de confiança e espírito de cooperação entre as partes processuais empregadas em audiências presenciais, conforme se observa no gráfico abaixo.

² O relatório Justiça em Números se encontra atualmente em sua 18ª edição e é elaborado com base na missão prevista na Lei n. 11.364/2006. Ao longo do tempo, o relatório Justiça em Números se consolidou como a principal fonte de mensuração da atividade judicial, passando a utilizar indicadores internacionalmente reconhecidos para apuração da eficiência e economicidade das unidades judiciárias e dos tribunais.

Figura 2 - Série histórica do Índice de Conciliação



Fonte: Conselho Nacional de Justiça (2021).

Logo, é possível depreender que o maior anseio da política pública encontra-se em construção, ou melhor, em processo de adaptação, carente, portanto, de resultados consistentes sobre o retorno efetivo dos investimentos e sobre desempenho de atividades, necessitando de uma maior integração e conexão com outras ações governamentais e civis para garantir de fato a eficácia da política pública.

Ainda existe um longo caminho pela frente, pois, apenas com os regramentos normativos da Lei nº 13.105/2015 (BRASIL, 2015a) e da Lei nº 13.140/2015 (BRASIL, 2015b) e a sua regulamentação pelos provimentos do CNJ, ainda impera a cultura do litígio. A sociedade brasileira continua habituada a levar seus conflitos ao Poder Judiciário (justificado pelo crescente aumento de demandas judiciais nos últimos anos) em busca da prestação jurisdicional, por acreditar que o Poder Judiciário seja a única fonte de acesso à justiça. Por conta disso, apesar de existirem importantes e eficazes instrumentos de resolução de conflito à disposição da sociedade, ainda não há um amadurecimento suficiente para fazer uso consciente de tais institutos, que garantem uma solução rápida, desburocratizada e econômica dos conflitos, o que reflete nos dados dos relatórios analisados.

Com base nas explicações supra, a breve avaliação aqui realizada de forma alguma pretendeu explicar as razões do êxito ou fracasso da política pública judiciária de Resolução de conflito implementada pela Resolução nº 125 do CNJ, buscou, sim, cooperar com o desenvolvimento, aperfeiçoamento, disseminação da política pública mencionada.

O caminho, pois, para a solução dos problemas que envolvem excesso de litigância e morosidade processual está além do Judiciário, representando em verdade uma mudança cultural dialógica, na qual é essencial a cooperação e participação efetiva do Poder Público e da sociedade civil, bem como das instituições públicas e privadas e demais órgãos como a

Ordem do Advogados do Brasil – OAB, Defensoria Pública e Ministério Público, todos voltados para a construção de um comportamento social preventivo e autocompositivo para solução pacífica de conflitos.

Por isso, uma medida importante para alcançar tais anseios é promover a revisão dos projetos pedagógicos dos cursos de Direito, que, na verdade, funcionam como meros centros de transmissão do conhecimento jurídico, e não propriamente como centros de produção do conhecimento científico. A pesquisa nas faculdades de Direito está condicionada a reproduzir a sabedoria codificada, o que significa dizer que o professor falar em códigos, formando turmas e mais turmas de alunos legalistas, que, quando aprendem, aprendem a letra fria da lei.

O objetivo dessa alteração nos currículos dos cursos de Direito é propiciar ao futuro jurista um aprendizado compatível com exigências de uma sociedade pós-moderna. Nesse ponto, os profissionais da área do direito estariam em condições de lidar com os conflitos de forma positiva e construtiva, utilizando não só o processo como instrumento de resolução de conflito, mas sim os diversos outros métodos de resolução de conflito, efetivando o sistema multiportas.

De mais a mais, indo muito além do curso de direito, pensando na construção de uma sociedade autocompositiva, uma ação imprescindível seria a aplicação do sistema multiportas nas escolas. Como o processo trata-se de uma mudança cultural, os ensinamentos de resoluções de conflito poderiam começar na formação do cidadão, o que sem dúvidas culminaria no êxito da política pública a longo prazo.

A cultura do litígio inicia-se quando desde pequenas as crianças são educadas para inicialmente chamar os pais, depois os professores e chefes para solucionarem seus conflitos. Essa ideia na vida adulta transfere para o Juiz – representante do estado – a função e o dever de proferir uma solução para os conflitos sociais, sendo que muitos deles poderiam ser resolvidos sem interferência de um terceiro, pela negociação direta das partes, se fosse cultivado e ensinado o sentimento de autorresponsabilidade social.

Dessa maneira, a abertura e inauguração de Cejusc é sim uma ação necessária e fundamental, mas se permanecer isolada, sem uma conexão com outros setores sociais, não trará o resultado satisfatório e esperado da política pública de tratamento de conflito, iniciada em 2010 e maturada no ano de 2015, com a redação dos comandos legislativos. Além disso, nada adiantará a criação de um sistema de resolução consensual de conflitos sem a preocupação de se aperfeiçoar a jurisdição tradicional. Os dois sistemas precisam ser fortalecidos, para que operem simultaneamente, com a finalidade de oferecer à sociedade uma agenda de opções em que o indivíduo possa submeter o seu conflito (FALECK, 2018).

É fundamental a transformação cultural da sociedade litigiosa para autocompositiva. As pessoas precisam saber, entender e confiar para desejar usar de forma consciente os diversos métodos de resolução de conflito que não a jurisdição. Essa mudança acarretaria a desburocratização/desformalização da Justiça propriamente dita, garantindo sua aproximação ao cidadão comum, e, por conseguinte, sua autonomia na tratativa e resolução de seu conflito. Isto posto, pode se dizer que a política pública judiciária de Resolução de conflito implementada pela Resolução nº 125 do CNJ estaria efetivada com sucesso.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho analisou os efeitos da Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses instituída pela Resolução 125/2010, consolidada pelo Novo Código de Processo Civil e pela Lei de Mediação, no que toca à utilização do Sistema Multiportas para promover a desjudicialização e, por conseguinte, garantir o efetivo acesso à justiça a sociedade brasileira, marcada pela cultura do litígio.

Foi possível verificar, através dos dados apresentados nos relatórios do CNJ, que para a política pública de tratamento de conflito ter efetividade prática, isto é, promover o desafogamento do Poder Judiciário por meio da disseminação e utilização de outros métodos de resolução de conflito, faz-se necessária não só a adoção de medidas jurídicas como a criação de Cejusc, mas também de ações sociais entre o Poder Público e a sociedade civil, voltadas para a construção de um comportamento social preventivo e autocompositivo para solução de conflitos.

A ideia, portanto, é que a política pública judiciária de resolução de conflito incentive o desenvolvimento de vias diversas, paralelas à administração da justiça tradicional, caracterizando novas vias de solução de litígios, mais diretas, leves e baratas, de forma a facilitar o acesso à justiça, por meio de soluções rápidas e eficazes mediadas entre as partes. Diante da análise feita, os meios alternativos de conflito não constituem um discurso fantasioso, pelo contrário, configuram um novo caminho, uma estratégia de comunicação capaz de construir uma via dialógica e reflexiva entre o Cidadão e o Poder Público – Poder Judiciário, representando um avanço na verdadeira democracia e acesso à justiça.

Essa mudança de pensamento, na qual a escolha adequada da solução do litígio passa a ser uma medida habitual à figura do juiz, ocasiona benefícios e ganhos imensuráveis à população, em razão de sua base principiológica fundamentar-se na autonomia e responsabilização dos indivíduos. Por conta disso, a política pública de tratamento de conflito,

que passou a reconhecer e disciplinar outras formas e métodos de resolução de conflito, diferentes da jurisdição, consolida o Estado Democrático de Direito, no sentido que renova, através da comunicação e do diálogo, a relação Estado-Sociedade, fortalecendo a democracia, a partir da noção de consensualidade e autonomia dos indivíduos.

Daí a importância de melhorar, aperfeiçoar e expandir a política pública em questão. A sociedade anseia e precisa cada vez mais do sistema multiportas, que promove e incentiva a autogestão dos conflitos pelas próprias partes, através de métodos como a conciliação e a mediação, tornando-se a grande aposta no sentido de desafogar o judiciário e entregar uma resposta mais adequada à sociedade em busca da paz social.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei Federal de 11 de janeiro de 1973**. Brasília-DF. 1973. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15869.htm. Acesso em: 10 mar. 2022.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**, Brasília-DF. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 mar. 2022.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004**. Brasília-DF. 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc45.htm. Acesso em: 10 mar. 2022.

BRASIL. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**, Brasília-DF. 2010. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf. Acesso em: 10 mar. 2022.

BRASIL. **Lei Federal nº 13.105, de 16 de março de 2015**, Brasília-DF. 2015a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 10 mar. 2022.

BRASIL. **Lei Federal nº 13.140, de 26 de junho de 2015**, Brasília-DF. 2015b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm. Acesso em: 10 mar. 2022.

BRASIL. **Resolução nº 219, de 26 de abril de 2016**, Brasília-DF. 2016. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2274>. Acesso em: 10 mar. 2022.

BRIQUET, Enia Cecília. **Manual de Mediação: teoria e prática na formação do mediador**. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2016.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Fundamentos para uma teoria jurídica de políticas públicas**. São Paulo: Saraiva, 2013.

CARNELUTTI, Francesco. **Instituições de processo civil**. Volume 1. Campinas: Servanda, 1999.

CHIAVENATO, I. **Administração Geral e Pública: teoria e mais de 500 questões com gabarito**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Número 2021** (ano-base 2020). Brasília, DF: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2022.

COSTA, Alexandre Araújo. Cartografia dos métodos de composição de conflitos. *In*: AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Estudos em Arbitragem, mediação e negociação**. v. 3. Brasília: Brasília Jurídica, 2002.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito Processual Civil**. v. 1. 7. ed. São Paulo: Malheiros, 2013.

EGGER, Ildemar. **Mediação comunitária popular: uma proposta para além da conflitologia**. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2008. Disponível em <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/91522>. Acesso em: 10 mar. 2022.

FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

FIGUEIRA JUNIOR, Joel Dias; TOURINHO NETO, Fernando da Costa. **Juizados Especiais cíveis e criminais: comentário a lei n. 10.259 de 12-7-2001**. 4. ed. Revista, Atualizada e Ampliada. São Paulo: Saraiva, 2003.

FOLLET, Mary Parker. Constructive Conflict. *In*: Graham, P. (org.). **Mary Parket Follet: Prophet of Management: a Celebration of Writings from the 1920s**. Boston: Harvard Business School Pres, 1996.

FREITAS, Gilberto Passos de. A mediação na resolução de conflitos ambientais. **Revista Eletrônica OAB-RJ**. 2016. v. 28, n. 2. Disponível em: <http://revistaeletronica.oabrj.org.br/wp-content/uploads/2016/10/Mediacao-ambiental-Autores-Gilberto-Passos-e-Flavio-Ahmed.pdf>. Acesso em 10 mar. 2022.

GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Teoria Geral do Processo**. São Paulo: Malheiros, 1996.

KOVACH, Kimberlee K.; LOVE, Lola P. Mapeando a mediação: os riscos do gráfico de Riskin. *In*: AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Estudos em Arbitragem, mediação e negociação**. v. 3. Brasília: Brasília Jurídica, 2002.

MEDINA, José Miguel Garcia. **Curso de direito processual civil moderno**. 5. ed. Rev. Atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

OLIVEIRA, Thiago Pires. Análise jurídica dos conflitos de uso da água na realidade brasileira: o caso da bacia hidrográfica do rio São Francisco. **Revista Direito UNIFACS**. 2011.

Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/1520>. Acesso em: 10 mar. 2022.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL (OAB). 2021. Disponível em <https://www.oab.org.br/institucionalconselhofederal/quadroadvogados>. Acesso em: 10 mar. 2022.

SECCHI, Leonardo. **Análise de Políticas Públicas: Diagnóstico de Problemas, Recomendação de Soluções**. São Paulo: Cengage Learning, 2016.

SOARES, Samira Iasbeck de Oliveira. **A mediação de conflito na gestão de recursos hídricos no Brasil**. 2008. 172f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Ciência Ambiental, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/90/90131/tde-25052010-095440/publico/SamiraIasbeck.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2022.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. São Paulo: Método, 2018.

WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação. *In*: YARSHEL, Flavio Luiz; MORAES, Mauricio Zanoide de (Coords.). **Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover**. São Paulo: DPJ, 2005.

2. SEGUNDO ARTIGO

MEDIAÇÃO: A EXPERIÊNCIA DO BALCÃO DE JUSTIÇA E CIDADANIA (CEJUSC) DA CIDADE DE CRUZ DAS ALMAS-BA

Caroline Almeida da Silva
Rosineide Pereira Mubarack Garcia

Resumo: O presente trabalho tem como objetivo discorrer sobre a mediação, demonstrando de forma exemplificativa a aplicação de suas ferramentas técnicas, com o intuito de afastar a subjetivação do instituto, que possui rito procedimental esquematizado, claro e objetivo. Para isso, foram apresentadas as escolas da mediação, seu conceito e requisitos, sua base principiológica, ferramentas e benefícios. Além disso, há o detalhamento do procedimento e das técnicas da mediação. No entanto, após análise dos dados do Balcão de Justiça e Cidadania/CEJUSC da cidade de Cruz das Almas, em 2018, bem como dos relatórios estatísticos divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ e Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC, verificou-se o baixo percentual de acordos celebrados após a utilização do método de resolução de conflito em questão. A metodologia utilizada para o desenvolvimento deste trabalho foi o dedutivo, dialético e empírico por intermédio de uma pesquisa bibliográfica e documental realizada a partir dos dados levantados durante o ano de 2018 no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC do município de Cruz das Almas, bem como em livros, artigos, trabalhos acadêmicos, resoluções, manuais, cartilhas e legislações que se referem ao estudo em análise. Assim, foi possível concluir que a pura e simples criação de espaços para a utilização da mediação como método de resolução de conflito é insuficiente para garantir a pacificação social. Em paralelo, são necessários investimentos na qualidade profissional, social e ética de todos os envolvidos no procedimento mediativo.

Palavras-Chave: Mediação. Gestão de Conflito. Acesso à Justiça. CEJUSC.

Abstract: The present work aims to discuss mediation - a means of non-adversarial and self-compositional conflict resolution - demonstrating in an exemplary way the application of its technical tools, in order to remove the subjectivation of the institute, which has a schematized, clear and objective. For this, it was presented as schools of mediation, its concept and requirements, its principled basis, its tools and its benefits. In addition, the procedure and illustrative model of mediation techniques are detailed. However, after analyzing the worksheet of cases submitted to the Balcão de Justiça e Cidadania/Cejusc of the city of Cruz das Almas, linked to the Court of Justice of Bahia, in 2018, there was a low percentage of cases. agreements concluded after using the dispute resolution method in question. A methodology used for the development of work was that of du, dialectical and empirical through a bibliographical and documentary research carried out from already published literature, an article from books, articles, studies, studies, manuals, cars, manuals and legislation that refer to the study under analysis. Thus, it was the possible creation between the possible and simple spaces for the use of conflict resolution media, insufficient to guarantee the pacification of all conflicts of interest

as pure parts of the BJC/CEJUSC. In fact, it is necessary to invest in the social and ethical professional quality of all those involved in the mediative procedure.

Key Words: Mediation. Conflict Management. Access to Justice. CEJUSC.

1. INTRODUÇÃO

Segundo o relatório *Justiça em Números* do Conselho Nacional de Justiça, em que pese existir uma redução do acervo de processos em andamento, foram 25,8 milhões de novos casos em 2020 (ano pandêmico, frisa-se). Some-se a este preocupante dado que se encontram pendentes de julgamento cerca de 75,4 milhões de feitos (CNJ, 2021, p. 102). Sem dúvida, vivemos sério problema de déficit operacional. Algumas das atuais soluções para esta delicada situação deficitária envolvem a política pública judiciária de tratamento de conflito prevista na Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que dispõe sobre a utilização dos métodos alternativos de conflito, em especial da mediação.

A mediação de conflitos visa recuperar o diálogo entre as partes a ponto de restabelecer a comunicação, possibilitando um ambiente favorável para que as pessoas envolvidas no conflito possam, valendo-se da autonomia das suas vontades, resolvê-lo de forma aberta. Para alcançar esse objetivo, o mediador, por meio da aplicação das ferramentas técnicas, viabiliza a comunicação entre os envolvidos, sem emitir juízo de valor, a fim de que as partes identifiquem interesses comuns para formalizar um possível acordo.

No entanto, com base nos relatórios divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, observa-se que, não obstante a estruturação procedimental da mediação, que possui rito e características próprias, os índices de conciliação obtidos estão abaixo do esperado, sem mencionar o fato de a cada ano haver uma diminuição dos percentuais de acordo, muito embora haja investimentos para a criação de ambientes autocompositivos dentro e fora da justiça, bem como capacitação profissional.

Com base nesses questionamentos, fundamenta-se o presente estudo, que se encontra dividido em cinco tópicos nos quais são apresentadas as escolas da mediação, seu conceito e requisitos, sua base principiológica, ferramentas e benefícios. Além disso, há o detalhamento do procedimento e das técnicas da mediação. Por fim, são analisados os dados do Balcão de Justiça e Cidadania/CEJUSC da cidade de Cruz das Almas, vinculado ao Tribunal de Justiça da Bahia, em 2018, bem como os relatórios estatísticos divulgados anualmente pelo CNJ e NUPEMEC.

Nesse sentido, a metodologia utilizada para o desenvolvimento deste trabalho foi a dedutiva, dialética e empírica por intermédio de uma pesquisa bibliográfica e documental. Dedutiva porque partiu-se da amplitude do conceito de mediação para as especificidades de suas ferramentas e procedimento. Empírica, pois demonstra, por meio de análise dos relatórios, que o aumento de investimento em abertura de centros de resolução de conflito está inversamente proporcional ao índice de conciliação obtido. Dialética, tendo em vista que promove uma análise crítica sobre a efetividade da mediação, sugerindo inclusive novas estratégias para alcançar o objetivo da política pública judiciária de conflito. Quanto aos meios e fontes de pesquisa, o presente trabalho se constituiu a partir da análise dos relatórios institucionais, bem como de estudos publicados em livros, sites jurídicos, legislações, resoluções, teses e dissertações, configurando por seu caráter bibliográfico documental.

O propósito é aprofundar a discussão, já que foi colocado à disposição da sociedade um importante instrumento de pacificação social, mas que não está sendo devidamente utilizado, em razão de muitas vezes a mediação ser romantizada, interpretada como uma conversa, desprezada de compromisso, muito embora possua procedimento e ferramentas técnicas próprias. Em verdade, é um complexo de fatores que contribuem para tal cenário, como a ausência de cultura autocompositiva na sociedade, bem como a formação e capacitação de mediadores com boa qualidade.

Fato é que a realidade jurídica contemporânea se encontra absolutamente modificada, assim como modificadas se encontram as demandas que vêm a abarcar cada vez mais categorias de sujeitos, formas e mecanismos de pensar e assegurar estas novas necessidades crescentes. Para tanto, os mecanismos extrajudiciais, em especial a mediação, surgem como uma alternativa à jurisdição estatal não para substituí-la, mas para dar-lhe amparo, facilitando o cumprimento da sua missão que é pulverizar a justiça em observância à compreensão constitucional da cidadania e do acesso à justiça. Daí a importância do presente trabalho.

Segundo Muszkat (2008), a mediação deve ser compreendida como uma nova ferramenta ou método de resolução de conflito em total consonância com as necessidades de uma sociedade contemporânea, submetida aos efeitos da globalização e aos ideais democráticos. Isto porque resgata o protagonismo dos próprios atores que compõem o cenário das situações de conflitos, o que é improvável no sistema judiciário atual.

2. ESCOLAS DA MEDIAÇÃO

Antes de definir o conceito de mediação e a apresentar sua base principiológica, ferramentas e benefícios, oportuno destacar que não existe um conceito único de mediação, tampouco um método melhor que outro, ou consenso quanto as suas características e finalidades. Tal situação enseja uma variedade de pensamentos e olhares sobre o instituto, provocando a pulverização de diversas escolas de mediação, com distintas abordagens ideológicas e metodológicas. No entanto, como a presente autora entende que inexiste uma escola melhor ou mais correta que a outra, pelo contrário, possuem características complementares, apenas serão citadas as escolas de mediação para possibilitar o conhecimento do leitor, registrando que o aprofundamento no tema não consiste em objeto do presente artigo.

São três as principais escolas da mediação: Escola Tradicional ou Linear (Negociação Assistida Baseada em Princípios/Havard); Escola Transformativa e Escola Circular Narrativa (EDUARDO DE VASCONCELOS, 2017).

A primeira escola, desenvolvida por William Ury e Roger Fisher, trabalha a mediação como uma negociação facilitada ou assistida. A proposta é que todas as partes envolvidas sejam beneficiadas na negociação, motivo pelo qual os envolvidos na negociação devem se tratar como parceiros, não adversários. Essa postura cria uma relação mais construtiva, na qual é mais fácil lidar com divergências de opiniões dos envolvidos, alcançando o melhor resultado possível para todas as partes na formalização do acordo, que é o objetivo maior da escola.

Já para a Escola Transformativa, fundada por Robert Bush e Joseph Folger, os conflitos são vistos como uma oportunidade para transformação das partes, tanto no sentido de autoconhecimento, como no de reconhecimento da importância do outro. Assim, o objetivo não é o acordo, e sim o empoderamento das partes, conferindo a elas a segurança de que são capazes de resolver seus problemas sozinhas.

Por último, a Escola Circular Narrativa, cuja defensora principal é Sarah Cobb, tem como foco a história e narrativa dos conflitos pelas partes, ou seja, busca-se na mediação narrativa transformar a história do conflito na sua vertente mais positiva, desconstruindo e reconstruindo os discursos das partes envolvidas.

Como dito acima, as escolas não são excludentes e exclusivas, seus métodos e suas bases metodológicas podem ser mescladas no processo mediativo, cabendo ao mediador a condução das melhores técnicas para a resolução do conflito (ASSUNÇÃO, 2017). Porém, é oportuno afirmar que, não obstante concordar com o caráter inclusivo dos conceitos das escolas acima mencionados, em razão da sua formação acadêmica e vivência profissional, a presente autora

filia-se a escola de Harvard, pelo fato de acreditar e ver no processo mediativo uma oportunidade de obter soluções concretas e resolutivas para partes envolvidas no conflito e não apenas uma ferramenta de ressignificação de histórias e discursos.

3. MEDIAÇÃO

A mediação é um dos métodos autocompositivos de resolução de conflito, juntamente com a conciliação, arbitragem, dentre outros. Mas o que diferencia sua aplicação são os seguintes requisitos: a possibilidade de diálogo entre as partes envolvidas no conflito; a possibilidade de transação do objeto discutido; a possibilidade da atuação facilitadora de um terceiro imparcial (o mediador); e a existência de uma relação continuada entre as partes.

Vale dizer que consideram-se continuadas as relações caracterizadas pela conjunção de dois fatores, quais sejam: a existência de um histórico de vinculação pretérita entre as partes, isto é, anterior à manifestação do conflito, e a perspectiva de manutenção do vínculo pró-futuro após a superação da controvérsia (ALMEIDA, 2018). Como exemplos citam-se as relações conflituosas de natureza familiar, empresarial, vizinhança, empregatícia, dentre outras.

A mediação aparece, então, como o meio de solução de conflito capaz de harmonizar os interesses das partes, no qual um terceiro facilitador, sem qualquer poder decisório, de forma neutra e imparcial, através de técnicas próprias, num ambiente sigiloso, auxilia as partes a encontrarem a solução do problema vivenciado, restaurando o diálogo entre elas.

Para efeito deste trabalho, de forma mais simples e direta, a autora entende, concordando com Assunção (2017), que a mediação de conflitos é uma negociação assistida por um terceiro neutro e imparcial, que facilita a comunicação e interação entre as partes no sentido de restabelecer a comunicação entre elas buscando a construção de consenso. De forma mais técnica, a Lei nº 13.140/2015 considera-se mediação “a atividade técnica exercida por um terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2015b).

Em atenção ao enunciado normativo, não cabe ao mediador, segundo Tartuce (2018):

dar qualquer parecer quanto ao mérito do conflito, mas tão somente atuar como agente facilitador, ajudando as partes a chegarem a uma solução negociada de seu conflito. O mediador, enfim, limita-se a incentivar a busca de um acordo, sem, entretanto, tomar qualquer partido ou julgar as partes, dando oportunidade para que elas possam ser reconduzidas aos reais interesses envolvidos na disputa. Na mediação não há, portanto, decisão (p. 267).

Com base nessas premissas, os fundamentos principiológicos da mediação são: a) independência; b) imparcialidade; c) autonomia da vontade; d) confidencialidade; e) oralidade; f) informalidade e g) decisão informada (TARTUCE, 2018). Por sua vez, utiliza-se de ferramentas técnicas para alcançar seu objetivo, como a escuta ativa, o resumo, a recontextualização, o afago ou o reforço positivo, o silêncio, a inversão de papéis, a geração de opções, a normalização, o teste de realidade, o enfoque prospectivo, a validação de sentimentos, dentre outros (ALMEIDA, 2018).

Além disso, todo o procedimento possui o rito estabelecido, com início, meio e fim bem determinado, que vai desde a declaração de abertura – momento de o mediador informar as regras do procedimento e do papel de cada parte, inclusive a sua, dos advogados e de todos os presentes na sessão – até a formalização do acordo, se houver.

Todo esse processo, no qual as partes passam a ser escutadas e sua vontade respeitada, não poderia deixar de acarretar imensuráveis benefícios como: a) redução do tempo; b) redução do desgaste emocional; c) melhoria no relacionamento e comunicação entre as partes; d) relação de ganha x ganha – as partes constroem o acordo; e) respeito à autonomia da vontade – controle do procedimento pelas partes; f) confidencialidade; g) atendimento individual (também chamado de caucus); h) flexibilidade e informalidade; i) melhor custo/benefício (TARTUCE, 2018). No mesmo sentido de ganho, acrescenta Freitas (2016):

As vantagens da mediação no tratamento de conflitos são: a informalidade, o reconhecimento das responsabilidades de cada envolvido quanto aos direitos e deveres, o fortalecimento das relações de confiança e credibilidade que traz uma solução conjunta, a prática de princípios como respeito, solidariedade e cooperação e o diálogo direto entre os envolvidos, evitando-se manipulações autoritárias (p. 11).

Cabe informar ainda que tais vantagens podem ser obtidas tanto no âmbito judicial como extrajudicial, uma vez que a mediação pode ser trabalhada e desenvolvida em ambos os setores. A mediação judicial é aquela que ocorre no curso do processo judicial. Sua previsão inicialmente veio através de Resolução nº 125 do CNJ (BRASIL, 2010) e, posteriormente, pela Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 (Novo Código de Processo Civil) (BRASIL, 2015a). A mediação extrajudicial, por sua vez, ocorre fora do âmbito judicial, sendo disciplinada pela Lei da mediação nº 13.140/2015, que concede às partes a escolha do mediador privado (BRASIL, 2015b).

Diante do exposto, vê-se que a mediação é um procedimento técnico e esquematizado, com foco nas partes envolvidas, na medida em que os participantes protagonizam as opções e escolhas que lhes pareçam mais adequadas. Trata-se, também, de opção voluntária, embora em

certos casos possam começar por imposição legal (mediação judicial), os participantes do processo não são obrigados a aceitá-la. A autonomia da vontade rege todo o procedimento. Assim, em uma perspectiva mais ampla, assertivamente Tartuce (2018) discorre que:

para o êxito da mediação não é essencial que as partes celebrem um acordo formalizado, nem que este seja objeto de uma transação homologada em juízo. A mediação bem-sucedida é aquela em que, promovida eficientemente a facilitação do diálogo pelo mediador, as pessoas se habilitam a retomar a comunicação de maneira adequada, passando a conduzir suas relações de forma consensual, ainda que não fechando o acordo (p. 56).

Isso se dá porque a mediação possui características transdisciplinares, utilizando diversos conhecimentos científicos, como direito, psicologia, antropologia, sociologia, dentre outros, para entender e tratar os diferentes fatores emocionais, financeiros, sociais, psicológicos, existentes na formação do conflito. Os conflitos são produtos de fatores estruturais que abrangem dinâmicas sociais, econômicas, políticas, instituições e também surgem, principalmente, devido a fatores ligados à personalidade, interesses, desejos, motivações, cultura, valores, projetos de vida e muitos outros que diferem de uma pessoa para outra, sem mencionar questões como autoestima, autoridade, costumes, liberdade, confiança, competição, ambição, frustração, e diversos sentimentos e questões emocionais que interferem na visão de vida de cada indivíduo.

De qualquer sorte, todos esses fatores contribuem para a redução da capacidade de entendimento e compreensão entre os envolvidos em um conflito, necessitando de um terceiro neutro para gerenciar a crise vivenciada, que normalmente se inicia por um pequeno desentendimento, conforme se nota no exemplo abaixo:

A e **B** são sócios de uma empresa. No dia comum, **A** diz algo para **B** rispidamente porque está assoberbado e tenso. **B** se ofende, mas não replica. Não ocorre a **A** pedir desculpas a **B**, que por sua vez não diz que está se sentindo humilhado. **B**, irritado com a falta do pedido de desculpa, começa a boicotar **A**, que não entende o que está se passando, mas ao mesmo tempo acha que pode ser apenas impressão sua. Esse pequeno incidente vai provocando ressentimentos cada vez maiores em ambos os indivíduos, até desaguar em um esfriamento da comunicação entre **A** e **B**, podendo chegar a um rompimento definitivo da sociedade (MUSKAT, 2008, p. 29).

Caso a via judicial seja a eleita para a resolução do exemplo acima, o juiz, aplicador da lei, não terá tempo nem espaço dentro do processo judicial para analisar e trabalhar tais questões. A liquidação da sociedade empresarial pode ocorrer dentro da legalidade, mas a relação entre as partes restará com certeza deteriorada.

Por sua vez, na mediação, cujo objetivo é retirar do conflito o impulso destrutivo, as partes, como protagonistas do procedimento, terão espaço para debater e discutir tais questões,

podendo inclusive reatar a relação. O mediador torna-se, nessa seara, um agente de transformação social, que ocupa uma função essencial na solução dos conflitos (BRIQUET, 2016), no sentido de que a finalidade da mediação é fornecer aos mediados a possibilidade de rever seus padrões de conduta, oferecendo-lhes novas ferramentas para administrar as diferenças que existem entre si, instalando o diálogo onde não existe (MUSKAT, 2008).

Dessa maneira, no processo de mediação não há um culpado do conflito deflagrado, retiram-se as partes da arena adversarial (vencedor e vencido) para convidá-las para as ações cooperativas, interativas, que possibilitam que participem da solução do conflito. O objetivo é buscar em conjunto a resposta mais adequada para a solução para a lide. De sorte que a solução resultante da mediação pode ser mais benéfica e proveitosa para ambas as partes e para a sociedade. Tal situação só é possível porque na mediação se leva em conta que, para além ou aquém do discurso manifesto (posição), existe um discurso não expresso, algumas vezes inacessível para o próprio indivíduo (interesse) (MUSKAT, 2008).

É notório que quando o enfoque na resolução dos conflitos permanece enfático nas posições das partes envolvidas tem-se uma ótica destrutiva, gerando-se desavenças profundas, rompimento de relacionamentos e violência. Por outro lado, quando se altera o enfoque, buscando entender os interesses envolvidos, passam a ser criadas oportunidades de resolução, ao analisar a desavença sob a ótica construtiva, dando um novo sentido para a vida, ou seja, permitindo a recontextualização das circunstâncias ensejadoras do conflito. Por isso, Assunção (2017) informa que:

Em função dessa metodologia de trabalho, a mediação permite que a eliminação do conflito alcance não só o conflito formal tratado no processo judicial, mas também o litígio social, pois esse, no mais das vezes, é a mola propulsora para a propositura da ação judicial e impeditivo da harmonia entre as partes (p. 35).

Nesse sentido, além da pacificação do conflito, a mediação permite a exploração aprofundada dos interesses em jogo; o fortalecimento do diálogo; o restabelecimento da relação entre as partes; a transformação dos indivíduos, que devem ser levados a compreender o conflito em sua totalidade, considerando os interesses, necessidades, possibilidades e sentimentos da outra parte com a qual se relacionam; o empoderamento dos indivíduos, de modo que se tornem capazes de encarar, compreender e solucionar o próprio conflito, prevenido ainda o surgimento de conflitos futuros.

Percebe-se que a mediação não é um procedimento falacioso, residente no mundo das ideias, é instrumento concreto, palpável e científico, que possui regras, ferramentas e princípios próprios, os quais se bem trabalhados trazem benefícios imensuráveis às partes e à sociedade,

como redução do desgaste emocional, redução do tempo do litígio, melhoria no relacionamento e comunicação entre as partes, controle do procedimento pelas partes, relação ganha-ganha, melhor custo benefício, além de ser um procedimento flexível e informal (AZEVEDO, 2016).

Por conta disso, a mediação de conflito representa um novo aporte nas relações entre indivíduo e sociedade, que traz em si a potencialidade de um novo compromisso político-social, capaz de construir uma via dialógica e reflexiva entre o Cidadão e o Poder Público/Judiciário.

4. PROCEDIMENTO DA MEDIAÇÃO

De acordo com o Manual de Mediação do CNJ (AZEVEDO, 2016), o procedimento de mediação de conflitos está distribuído da seguinte forma: no início da mediação, o mediador fará a declaração de abertura, momento em que acolherá as partes, apresentando-se em seguida, confirmando os nomes dos envolvidos e como preferem ser chamados. Deve ser explicado também o propósito da mediação, o papel do mediador, bem como o papel do advogado, valorizando-o. Ato contínuo, o mediador informará as regras básicas como a ordem da discussão, momento de perguntas e fala de cada parte; o caráter sigiloso das informações, motivo pelo qual não poderá haver registro escrito ou gravação da sessão; a voluntariedade e autonomia do procedimento; o objetivo do acordo escrito e suas consequências; a possibilidade de reuniões individuais (cáucus); o tempo de duração da sessão e seu fracionamento, se for necessário.

Após, o mediador fará a reunião de informações, fase que deve esperar o relato completo das histórias para entender e identificar as questões, os interesses e os sentimentos das partes. A partir daí poderá formular perguntas, reformular e recontextualizar a fala das partes, propondo a formação da agenda e dos pontos a serem trabalhados durante a sessão de mediação. Esclarecidas as questões divergentes e convergentes, por meio do uso de ferramentas técnicas da mediação, o mediador conduzirá as partes a analisarem os fatos e a construção de soluções para o conflito apresentado. Nessa etapa, é recomendado que se inicie a negociação pelos assuntos mais simples para se adquirir confiança dos mediandos, avançando-se em seguida aos temas mais complexos, facilitando, pois, a construção do consenso.

Encontrada a solução que satisfaça as partes envolvidas no conflito, o mediador redigirá o termo de acordo escrito, que deverá ser assinado por todos os participantes da mediação, inclusive advogados, encerrando o procedimento. Caso não haja convergência total dos pontos debatidos, a sessão poderá ser remarcada e o acordo formalizado de forma parcial. Mas caso

não haja consenso algum entre as partes, encerra-se o procedimento sem a formalização do acordo.

Destaca-se que, ao redigir o termo de mediação, o mediador deve fazê-lo com clareza e na presença de ambas as partes, verificando a igualdade dos termos do acordo, bem como a capacidade de entendimento dos envolvidos, razão pela qual deve ler o documento em voz alta antes de oferecê-lo para assinatura. Na hipótese de pagamento, definir claramente quem paga e quem recebe, especificando o montante e a forma de quitação. Com o termo assinado, o mediador deve entregar os acordos assinados para as partes e agradecer sua participação.

Por isso, para exercer tal múnus, algumas habilidades são essenciais ao mediador como a neutralidade, paciência, perseverança, ausência de preconceitos, utilização de linguagem apropriada, empatia, acessibilidade, capacidade de articulação e controle, senso de humor, dentro outras mestrias para lidar com as questões humanas.

Percebe-se que a mediação de conflitos, embora seja um método informal, precisa estruturar o procedimento em etapas flexíveis para fornecer linhas norteadoras a serem seguidas pelos mediadores, de modo a contribuir com o restabelecimento da comunicação das partes, oportunizando um ambiente que facilite o diálogo colaborativo, emponderando-as a serem protagonistas e responsáveis pela decisão que solucionará o conflito (ASSUNÇÃO, 2017, p. 53).

5. FERRAMENTAS DO PROCESSO MEDIATIVO

Com o intuito de afastar a subjetivação do instituto, cabe discorrer acerca das ferramentas técnicas aplicadas na mediação de conflitos, que possuem a finalidade de impulsionar o diálogo e fazer as partes refletirem em busca de uma solução para a crise instaurada, devendo o mediador ter habilidade para saber utilizá-las no momento apropriado na sessão de mediação.

Nesse contexto, serão apresentadas algumas ferramentas utilizadas para frear e minimizar o processo dinâmico de interação humana na formação do conflito, na qual a ação de uma parte influencia a reação da outra parte, conferindo um movimento cíclico entre elas, formando a espiral do conflito. Essa dinâmica é impulsionada por dois elementos: os interesses e as posições.

Na definição de Elena I. Highton e Gladys S. Alvares (*apud* GORETTI, 2019, p. 65), “os interesses constituem sentimentos afetos a ordem dos desejos e necessidades humanas, que

tendem a ocupar posição central no pensamento e nas ações dos indivíduos, como fatores determinantes na configuração das suas intenções, metas e ações”.

As posições, por outro lado, correspondem àquilo que os indivíduos em situação de conflito declaram ou acreditam necessitar para os fins de satisfação dos seus desejos e necessidades básicas. Por isso, normalmente são manifestadas por intermédio de verbos, como querer, pedir, exigir, buscar, assim como caracterizadas pela ênfase dada a fundamentos legais de justiça e merecimento. Por conta disso, despertam no destinatário da mensagem uma reação de enfrentamento, reprovação ou até mesmo ira.

Percebe-se, então, de forma mais objetiva que a posição são as intenções declaradas pelas partes, aquilo que elas externam como sendo seu objetivo; enquanto interesses são as motivações, as necessidades, os desejos e as preocupações das partes, que as levam a declarar suas posições, ou seja, é aquilo que se busca com a posição declarada. Por isso, a busca pelos reais interesses das partes configura-se um princípio norteador para a atuação do mediador, que passa a intermediar o conflito de forma inteligente e eficiente, construindo uma ponte de diálogo com os envolvidos, ao invés de negociar posições antagônicas e aparentemente irreduzíveis, acarretando apenas um processo de barganha.

Dentro desse contexto, cabe ao mediador identificar e manter organizadas as questões e interesses envolvidas no conflito, para as partes não perderem o foco dos fatos a serem resolvidos, sempre chamando atenção para a normalização do impasse, já que o conflito faz parte da vivência humana, sendo uma oportunidade muito importante para perceberem os fatos sob outro prisma.

Para exemplificar e tornar mais prático e real o processo mediativo, cita-se o caso abaixo:

Divórcio de um casal: as partes, após fechar vários acordos (guarda dos filhos, valor da pensão), não conseguem finalizar sua separação, em razão da falta de consenso na divisão do aparelho de TV.

A “posição”, de uma das partes em “querer a TV” expressa a necessidade de resgatar todos os sacrifícios e investimento que, durante anos, fizeram em prol da relação (interesse oculto).

Agarrar-se a objetos materiais pode ser uma forma de buscar preencher o vazio provocado pela perda desses investimentos que, nesse momento, lhes parecem ter sido inúteis (MUSKAT, 2008, p. 28, grifo nosso).

Nesses casos, para se descobrir os interesses que nem sempre são espontaneamente revelados, faz-se necessário utilizar ferramentas da mediação como a técnica de perguntas abertas (ou de aprofundamento), que permitem levar a parte a desenvolver respostas discursivas livres e ricas em informações.

O mediador poderia perguntar à parte interessada na TV “para que” deseja o aparelho eletrônico, levando o enfoque da discussão para o futuro, já que a mediação possui enfoque prospectivo. Assim, diversas são as possibilidades de respostas, mas todas com a capacidade de revelar o interesse da parte, como “desejo ser indenizado pelos anos de relacionamento”; medo e insegurança financeira de não conseguir comprar outro produto”; “sentimento de vingança ou manutenção do conflito pela ausência da outra parte”.

Além disso, na prática mediativa, também pode ser usada a técnica de perguntas fechadas (ou de encaminhamento), cujo objetivo é certificar que as partes estão compreendendo as informações prestadas. No entanto, como tais perguntas levam a respostas pontuais afirmativas ou negativas, deve-se ter moderação na sua utilização para não transformar a mediação em um interrogatório investigativo. A título de exemplificação, cita-se “Fulano de tal ficaria satisfeito com uma TV nova? “Fulano de tal reconhece a importância da TV para a família? “Fulano de tal é capaz de adquirir outra TV?

Há também as técnicas das perguntas hipotéticas e circulares. A primeira representa um convite de reflexão ao conduzir as partes para situação futura, permitindo que o mediador avalie melhor elementos como o nível de polarização do conflito, a abertura da parte para o diálogo e a disponibilidade para a prática de concessões. Já as perguntas circulares conduzem as partes a colocarem-se no lugar do outro, considerando seus pensamentos, desejos, sentimentos e limitações, promovendo uma verdadeira desarticulação dos processos comunicativos lineares, rígidos e intransigentes.

A título de exemplificação de perguntas hipotéticas: “Fulano de tal estaria disposto(a) a doar/ceder/consertar o aparelho de TV?”; “O que Fulano de tal pensaria se o seu ex-companheiro (a) comprasse/doasse/cedesse a TV?” A título de exemplificação de perguntas circulares: “Como Fulano de tal se sentiria se fosse obrigada a ficar sem a TV?”.

Ocorre que para acontecer todo esse processo de perguntas, o mediador deve estar ouvindo as partes atentamente, não só prestando atenção nas palavras como observando o comportamento das partes, mediante a leitura de suas expressões corporais e linguagem não verbal. Tal técnica é chamada de escuta ativa. Afinal, o franzir de uma testa ou o ato de cruzar os braços podem ser sinais de resistência ou reprovação; sobrancelhas levantadas podem indicar preocupação ou medo; o desvio do olhar diante de um questionamento pode revelar desconforto; o balançar constante de pernas pode ser interpretado como demonstração de ansiedade ou tensão (WEIL, 2003).

Assim, para o mediador verificar a veracidade de tais informações e se foram bem compreendidas, pode fazer uso das técnicas de comunicação como a recontextualização ou

paráfrase, reafirmação e o resumo. A primeira é uma técnica na qual o mediador estimula as partes a perceberem os fatos apresentados por uma nova perspectiva, de forma positiva. A segunda técnica consiste na repetição de trechos dos discursos das partes sem qualquer alteração de conteúdo ou forma de como foram estruturados, objetivando enfatizar determinados trechos dos discursos das partes. Por sua vez, a técnica do resumo representa uma síntese dos pontos principais identificados na fala das partes, permitindo inclusive a aproximação dos discursos.

A título de exemplificação, o mediador pode dizer “Se eu bem compreendi, Fulano de tal está com dificuldade financeira para comprar uma nova TV. Corrija-me, por gentileza, se eu entendi errado” ou “Resumindo os fatos relatados, pelo que entendi, em razão da sua atual situação financeira, não será possível adquirir uma nova TV, por isso pretende ficar com o aparelho. Confirme por favor se eu bem compreendi suas questões”, respectivamente.

Há outras técnicas e ferramentas da mediação como o acolhimento, a validação de sentimentos, o afago ou reforço positivo, que ajudam a receber os integrantes da mediação com suas idiossincrasias e distintas formas de participar do diálogo, propiciando sentimento de aceitação e de legitimidade, sem mencionar o rapport, isto é, a relação de confiança entre as partes e o mediador (ALMEIDA, 2018). Através dessas técnicas, vale ressaltar, o mediador identifica falas e ações produtivas das partes, parabenizando-as por tais atitudes de modo a estimular novas ações da mesma natureza dos mediandos.

A título de exemplificação, o mediador pode dizer “Tendo em vista a relação de confiança aqui estabelecida, percebemos que Fulano de tal se sente muito prestigiado/desprestigiado com a disputa pela TV” ou “Gostaria de parabenizar Fulano de tal pela postura educada e madura em relação à decisão tomada”.

Existe ainda a possibilidade de realizar sessões privadas ou individuais ou cáucus, que são reuniões privadas entre o mediador e uma das partes e/ou advogados, quando for percebida alta animosidade na comunicação entre os envolvidos. No cáucus há um ambiente propício para aplicar as técnicas de audição de propostas implícitas (identificar pontos comuns não manifestados pelas partes que possam levar à resolução do conflito), geração de opções ou brainstorming (listagem do maior número possível de ideias) e a inversão de papéis (se colocar no lugar do outro).

Nesse momento, cabe ao mediador ainda utilizar a técnica do teste de realidade para averiguar se as partes possuem condição de honrar as propostas sugeridas na mediação. Essa ferramenta é fundamental para coibir que seja celebrado um acordo que não possa ser cumprido em razão do desequilíbrio de poder na relação, ou até mesmo pelo estado de ânimo causado pelo conflito. Isso ocorre porque muitas vezes as partes envolvidas no conflito estão com os

ânimos exaltados, não conseguindo desenvolver uma comunicação produtiva e eficiente. Sendo assim, o mediador, como agente catalisador e administrador do conflito, deverá estar atento às eventuais propostas apresentadas pelos mediados para evitar que haja distorções entre seu mundo interno e a realidade fática.

Tanto é que o silêncio é uma das ferramentas utilizadas na mediação, exatamente porque permite a reflexão, servindo por vezes para a organização dos pensamentos, ponderações, recordação de eventos passados, bem como para as partes se prepararem para responder ou se comunicar de forma produtiva. A título ilustrativo, o mediador pode solicitar às partes: “Fulano de Tal, considerando que estamos avanço nos pontos A e B, faltando consenso apenas no ponto C, questiono se há possibilidade de iniciarmos as sessões individuais (cáucus)?”. Na sessão, pode aplicar as técnicas mencionadas acima: “Fulano de Tal, como você se sentiria se estivesse vivenciando o conflito pela ótica de X?” (inversão de papéis); “Fulano de Tal, quais as possibilidades de resolução você pensou para o caso?” (brainstorming); “Fulano de Tal, como você irá cumprir o combinado?”, “E, se acontecer caso fortuito, Y poderá manter o acordado?” (teste de realidade).

De qualquer sorte, todas as ferramentas da mediação são utilizadas para balancear a participação de todos os integrantes do procedimento, deixando o ambiente linear e sem disparidade de poder. Para tanto, devem ser consideradas as diferenças culturais, financeiras, educacionais das partes, a fim de identificar a natureza dos discursos e a qualidade da escuta dos participantes, assegurando uma melhor visitação ao lugar do outro durante a inversão de papéis.

É notório que através das ferramentas da mediação é possível externalizar a causa do conflito, muitas vezes velada pelas partes, uma vez que as técnicas mediativas permitem esclarecer o significado de palavras ou expressões, transformando relatos negativos e acusações em necessidades não atendidas, quebra de expectativa ou em valores de interesse comum, motivo pelo qual identificam e desconstroem impasses de forma satisfatória, estimulando as partes a solucionarem seus problemas, imputando-lhes responsabilidades pessoais e sociais.

Mais que isso, a mediação, através de suas técnicas e ferramentas, contribui para a formação do consenso através da comunicação não-violenta (ROSENBERG,2006), que, auxilia na reformulação dos estímulos comunicacionais, transformando as respostas automáticas e repetitivas em um retorno mais consciente e objetivo sobre as necessidades das partes envolvidas, abrindo-se o campo para a existência de relações mais profundas, afetivas e empáticas.

Sem dúvidas, todo esse procedimento é bem mais singelo que o rito jurisdicional, pois, retira-se as partes da arena adversarial, ambiente onde há estímulos para a competitividade, a dominação e a agressividade, e as desloca para a realidade do ganha-ganha e da cooperação. Mas mesmo assim, em que pese a política pública judiciária de tratamento de conflito investir e estimular o uso da mediação, através de centros autocompositivos, o Poder Judiciário permanece como a principal porta de acesso para a resolução dos conflitos, o que acaba violando o direito fundamental de acesso à justiça em seu sentido mais amplo.

6. BALCÃO DE JUSTIÇA E CIDADANIA/CEJUSC DE CRUZ DAS ALMAS

Para facilitar o acesso da população carente à Justiça e, mais ainda, buscar a mediação e a conciliação, antes que as desavenças entre pessoas chegassem aos fóruns, o Tribunal de Justiça da Bahia criou, em 2003, o Balcão de Justiça e Cidadania, cujas unidades foram instaladas em diversas comarcas do estado, oferecendo às pessoas de baixa renda serviços gratuitos, como pensão de alimentos, divórcio consensual, dissolução de união estável, reconhecimento espontâneo de paternidade, além de questões Cíveis referidas no art. 3º da Lei nº 9.099/95 (BRASIL, 1995).

No ano de 2015, com o advento do Novo Código de Processo Civil (BRASIL, 2015a) e da Lei de Mediação (BRASIL, 2015b), seguindo as diretrizes da Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, a experiência do Balcão de Justiça e Cidadania passou a integrar a rede de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC, unidades do Poder Judiciário com atuação na autocomposição pré-processual, responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão.

No caso específico do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia – TJBA, houve a criação, por meio da Resolução nº 24, de 11 de dezembro de 2015, dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSC), tanto no interior como na capital, podendo ser instalados em parceria do Poder Judiciário com entidades sociais, governamentais, religiosas e de ensino, por convênio, através do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC). Foi permitida também a atuação de agentes comunitários, psicólogos e assistentes sociais.

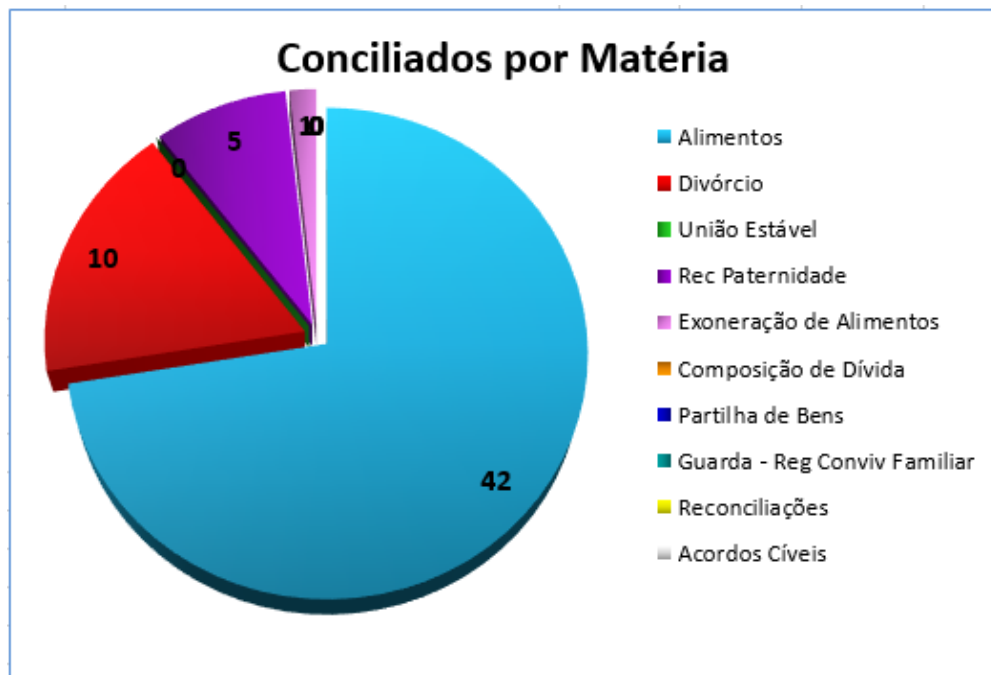
O NUPEMEC, é importante informar, foi instituído pelo Decreto Judiciário nº 247 de 29 de março de 2011, sendo o órgão central incumbido do planejamento e coordenação das

unidades de mediação e conciliação do Poder Judiciário e pelo desenvolvimento dos programas destinados à capacitação e estímulo à autocomposição.

Nesse contexto, em 12 de janeiro de 2016, foi inaugurado o CEJUSC – com atuação pré-processual – de Cruz das Almas/BA, em parceria com a Faculdade Maria Milza. A presente autora coordenou o local durante o período de maio de 2017 a fevereiro de 2019, motivo pelo qual o recorte e os dados utilizados no presente artigo ficarão restritos ao ano de 2018. No período trabalhavam no local dois advogados com formação em mediação e uma estagiária. O funcionamento era apenas no turno da manhã e o espaço físico era localizado no centro da cidade, no Centro Integrado de Pesquisa e Extensão Maria Milza (CIPEM), localizado na Praça Manoel Caetano, Rua José da Rocha Passos, nº 308, Centro, Cruz das Almas.

Na logística do funcionamento do CEJUSC, mensalmente são encaminhados relatórios para o NUPEMEC com os dados obtidos em relação aos casos atendidos na unidade, acarretando a elaboração dos relatórios estatísticos anuais com os demonstrativos dos resultados de cada local. Destacam-se abaixo o gráfico e a planilha dos atendimentos do CEJUSC de Cruz das Almas no ano de 2018, objeto do estudo.

Gráfico 1 - Número de casos conciliados por matéria



Fonte: CEJUSC/Cruz das Almas (2018)

Figura 1 – Planilha número de atendimentos anuais

	
ATIVIDADES EM 2018	
CRUZ DAS ALMAS	
Novos Casos	191
Orientação Jurídica	417
Total de atendimentos iniciais	608
Conciliados	
Alimentos	42
Divórcio	10
União Estável	0
Rec Paternidade	5
Exoneração de Alimentos	1
Composição de Dívida	0
Partilha de Bens	0
Guarda - Reg Conviv Familiar	0
Reconciliações	0
Acordos Cíveis	0
Total conciliados Família	58
Total de Conciliados	58
Não Conciliados	
Família	107
Cíveis	22
Total de Não Conciliados	129
Sessões não Realizadas	
Sessões não Realizadas	4
Audiências em prosseguimento	0
Total de sessões designadas	191
Total de Sessões Realizadas	187
Casos Mediados	187
Desistências	0
Tempo entre o atendimento e a 1ª sessão	30

Fonte: CEJUSC Cruz das Almas – 2018.

É possível extrair que no CEJUSC da cidade de Cruz das Almas, durante o ano de 2018, foram atendidos 608 casos, ou seja, uma média de 50 casos por mês. Apenas 191 casos foram encaminhados para a mediação, sendo que 417 atendimentos pararam na orientação jurídica, uma vez que demandavam serviços não incluídos no CEJUSC.

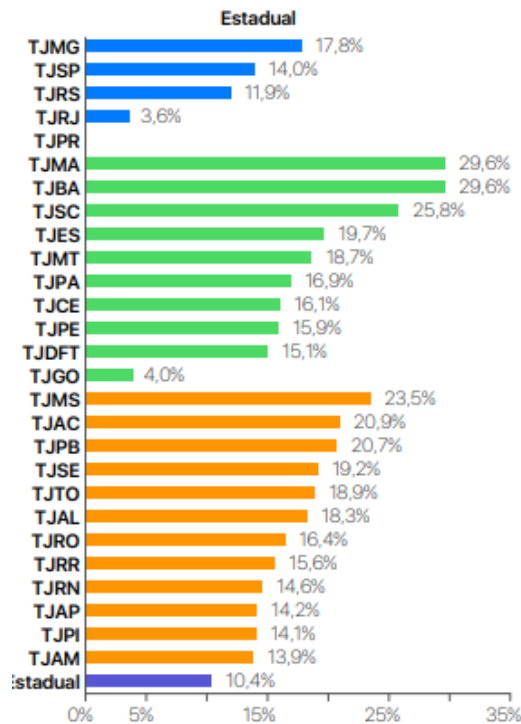
Dos atendimentos encaminhados para a mediação (191), foram conciliados, isto é, foram celebrados acordos em 42 casos envolvendo questões de alimentos; 10 casos envolvendo questões de divórcio e apenas 1 envolvendo exoneração de alimentos, o que representa 28% de êxito, apesar de o objetivo da mediação ser maior e além do que a formalização do acordo.

Os atendimentos encaminhados para a mediação sem consenso totalizaram 129 casos, englobando 107 casos de família e 22 casos cíveis, o que representa o percentual de 67%. Vale ressaltar que 4 sessões de mediação não foram realizadas por ausência das partes.

Apesar de tais números serem locais, é possível confirmar o baixo percentual de acordos celebrados nos CEJUSCs, em âmbito nacional, através dos índices de conciliação total, incluída

a fase pré-processual³, por tribunal, divulgados a partir de 2019 (ano base 2018) na revista *Justiça em Números* do CNJ (CNJ, 2019, p. 147), cuja média de conciliação do TJBA foi de 29,6%. Logo, resta claro que a média local repercutiu a média estadual.

Figura 2 – Índice de conciliação total, incluída a fase pré-processual, por tribunal (2018)

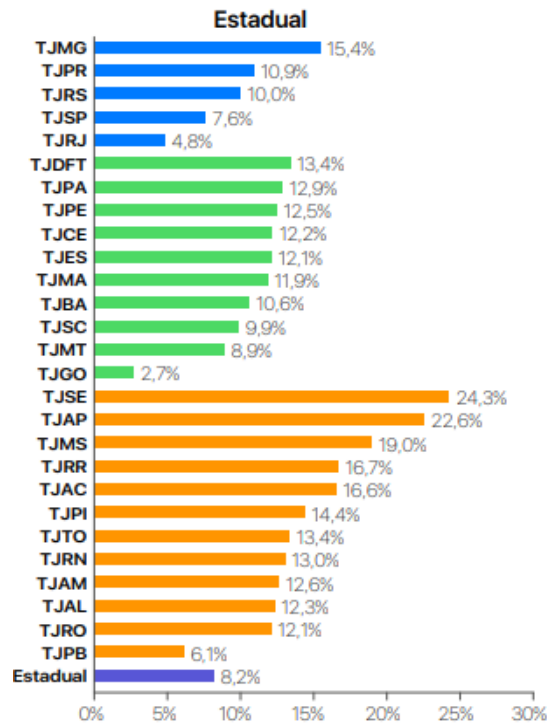


Fonte: Conselho Nacional de Justiça (2019).

Vale dizer que, muito embora o índice de conciliação do TJ/BA, juntamente com o Tribunal de Justiça do Maranhão, possua o mais elevado percentual entre os todos os tribunais estaduais, ainda se encontra muito baixo. Situação agravada pelos dados apresentados na *Revista Justiça em Números* dos anos seguintes que revelam uma drástica redução no percentual ora estudado. Nos dados divulgados em 2020 (ano base 2019), consta que o índice de conciliação total, incluída a fase pré-processual, no TJ/BA foi de 10,6% (CNJ, 2020, p. 177), já em 2021 (ano base 2020), o índice ficou em 6,8% (CNJ 2021, p. 198), conforme se nota nos gráficos abaixo:

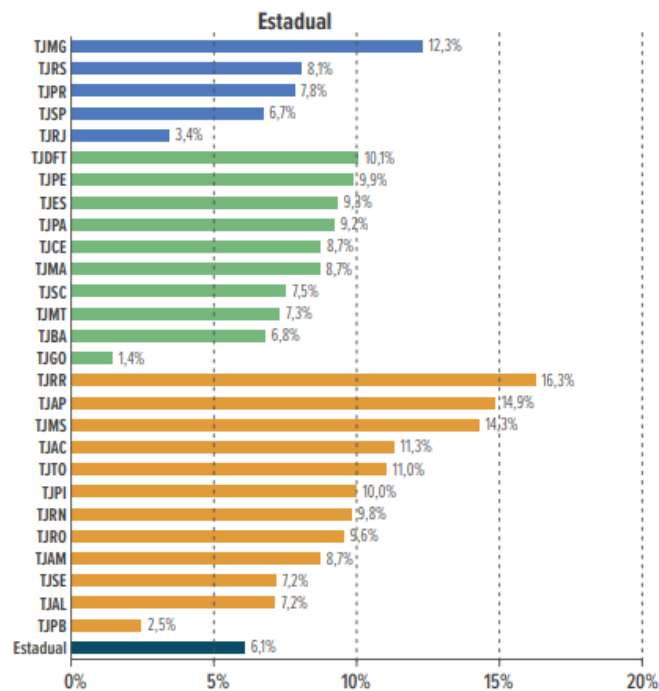
³ O presente artigo considerou o índice de conciliação total, incluindo os procedimentos pré-processuais, por tribunal, em razão dos dados incluir a atuação dos CEJUSC, e, por conseguinte da mediação.

Figura 3 – Índice de conciliação total, incluída a fase pré-processual, por tribunal (2019)



Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2020.

Figura 4 – Índice de conciliação total, incluída a fase pré-processual, por tribunal (2020)



Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2021.

De fato, é preciso levar em consideração que no ano de 2020 houve a pandemia de COVID-19 que afetou todos os setores sociais, em especial o Poder Judiciário, que ficou fechado durante um longo período, até que se implantassem novos mecanismos tecnológicos permitindo a prestação do serviço jurídico de forma virtual, o que dificultou de qualquer sorte o emprego das técnicas usuais de construção de confiança e cooperação entre as partes empregadas nas sessões de mediação presenciais. O gráfico abaixo divulgado pelo relatório do NUPEMEC – atividades do biênio 2020/2021 – mostra bem essa realidade:

Figura 5 – Termos de acordo distribuídos no biênio 2020-2021



Fonte: Relatório NUPEMEC (2021).

No entanto, existem outras causas para tal fato, pois há de se destacar que mesmo com o novo Código de Processo Civil (BRASIL, 2015a), que tornou obrigatória a realização de audiência prévia de mediação no processo, em quatro anos o número de sentenças homologatórias de acordo diminuiu 18,8%, passando de 2.987.623 sentenças homologatórias de acordo no ano de 2015 para 2.426.027 em 2020 (CNJ, 2021, p. 192).

Chama-se atenção para tais números, pois demonstram um decréscimo na resolução de conflitos de forma autocompositiva, o que inclui a mediação, em que pese haver um aumento de investimentos no sentido contrário, com a ampliação de CEJUSCs e capacitação de profissionais pelo Tribunal de Justiça da Bahia.

Em relação aos CEJUSCs, cabe dizer que, em 2015, eram 654 CEJUSCs. Em 2016, o número de unidades aumentou para 808; em 2017 para 982; e em 2018 para 1.088, chegando à marca de 1.382 CEJUSCs instalados em 2020, o que revela seu exponencial crescimento e disseminação por diversas cidades do país (CNJ, 2021, p. 192).

Em relação à capacitação dos profissionais, de acordo com o relatório do NUPEMEC – atividades do biênio 2020/2021 (NUPEMEC, 2021, p. 2), para melhor mensuração da força de trabalho e das instalações existentes, ficou constatado que cerca de 60% das unidades dispunham de mediadores certificados e em formação, enquanto 40% apresentaram necessidade de investimento na formação profissional.

Assim, é possível observar que, não obstante a criação e ampliação dos CEJUSCs e a divulgação do uso da mediação como método de resolução de conflito, os resultados alcançados ainda não são satisfatórios, tendo em vista que estão em uma escala inversamente oposta aos investimentos feitos em decorrência da política pública judiciária de tratamento de conflito.

Isso ocorre porque existe uma série de obstáculos e desafios para a condução exitosa do procedimento da mediação, como a interpretação e abordagem do conflito; o estudo dos fluxos comunicacionais; a formação, capacitação e remuneração do mediador, ou seja, não basta abrir unidades de Centro Judiciários de Conflito sem capacitar devidamente os profissionais e educar e informar a população, bem como os operadores do direito (juízes, defensores públicos, advogados, promotores etc.). As pessoas precisam ter um nível razoável de comunicação para participar de uma mediação, além de autoconhecimento e responsabilidade para negociar um acordo, independente da interferência de um terceiro (juiz).

Fora isso, o sucesso da mediação ainda está diretamente relacionado à celebração de um acordo. Porém, devem ser observados outros critérios para avaliação da qualidade da mediação que não são computados nos relatórios, como a qualidade técnica que diz respeito às habilidades e técnicas autocompositivas necessárias na condução da mediação (formação do mediador); a qualidade ambiental no que toca à disposição de espaço físico apropriado para se conduzir um processo autocompositivo (o local amplo, arejado, agradável, que possua de preferência uma mesa redonda para acomodar as partes); a qualidade social que engloba o tratamento e relacionamento existente entre todos os envolvidos na mediação (nível educacional das partes envolvidas); e a qualidade ética que exige a adoção de preceitos mínimos de conduta entre os autocompositores e demais pessoas envolvidas no procedimento (é vedada a negociação de objetos ilícitos) (AZEVEDO, 2016).

Por isso é fundamental que, em paralelo à criação de ambientes não adversariais de resolução de conflito como o CEJUSC, sejam adotadas medidas que estimulem a mudança de

cultura, modificando a estrutura e vicissitudes do Poder Judiciário e seus operadores. Essa atuação conjunta permitirá a transição do paradigma litigioso, da competição, do perde-ganha para uma cultura de cooperação, de ganhos mútuos, de pacificação social, e, sobretudo, do consenso, onde os cidadãos sejam os protagonistas das suas decisões e responsáveis pelas escolhas feitas, tudo isso sendo chancelado pelo Poder Judiciário, a fim de se alcançar a pacificação social e garantir a efetividade de direitos fundamentais (FALECK, 2018).

Sem dúvidas, quando houver um trabalho holístico integrando o Poder Judiciário à população, aproximando as pessoas da justiça e dos diversos métodos de resolução de conflito, em especial da mediação, que possui rito procedimental esquematizado, claro e objetivo, os índices de conciliação dos relatórios apresentados sofrerão crescimento, concretizando o projeto dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos pensados e criados para efetivar a política nacional de pacificação social.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho discorreu sobre a mediação, demonstrando de forma exemplificativa a aplicação de suas ferramentas técnicas, com o intuito de afastar a subjetivação do instituto, que possui rito procedimental esquematizado, claro e objetivo. O propósito foi aprofundar a discussão, já que foi colocado à disposição da sociedade um importante instrumento de pacificação social, mas que não está sendo devidamente utilizado, em razão de muitas vezes a mediação ser interpretada como uma conversa, despreendida de compromisso.

Tanto é que o percentual de acordos celebrados através da aplicação do método nos casos atendidos pelo Balcão de Justiça e Cidadania/CEJUSC da cidade de Cruz das Almas/BA, no ano de 2018, ficou em 28%, repercutido a média nacional de 29,6% do índice de conciliação total, incluída a fase pré-processual, do Tribunal de Justiça da Bahia, conforme se constatou nos relatórios estatísticos divulgados pelo CNJ.

Ocorre que esse cenário assume destacado relevo em razão de o Projeto Balcão de Justiça e Cidadania/CEJUSC representar uma das medidas concretas da política pública judiciária de tratamento de conflito, que visa oferecer mecanismos de democratização do acesso à justiça, por meio dos métodos adequados de resolução de conflito, em especial a mediação.

Assim, com o intuito de ajudar na consolidação da política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios, restou claro com o presente trabalho que a criação de locais para a aplicação da mediação, assim como o

reconhecimento legal de sua obrigatoriedade durante o processo judicial, são insuficientes para alcançar o bom resultado do processo mediativo.

A mediação necessita de tempo e maturidade comunicacional das partes, indo muito além do que um mero acordo. Seu objetivo maior é propiciar às partes em conflito oportunidade para a tomada de decisões consciente e segura, restaurando o diálogo entre elas, por meio de ferramentas técnicas que auxiliam a comunicação no tratamento das diferenças, de forma construtiva e interativa.

Constata-se, diante do resultado obtido, a necessidade de adoção de medidas que estimulem a mudança cultural, modificando a estrutura e as vicissitudes do Poder Judiciário e seus operadores. Essa atuação conjunta permitirá a transição do paradigma litigioso da competição, do perde-ganha para uma cultura de cooperação, de ganhos mútuos, de pacificação social, e, sobretudo do consenso, onde os cidadãos sejam os protagonistas das suas decisões e responsáveis pelas escolhas feitas, tudo isso sendo chancelado pelo Poder Judiciário, a fim de se alcançar a pacificação social e garantir a efetividade de direitos fundamentais.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tania. **Caixa de ferramentas da mediação**: aportes práticos e teóricos. 4. ed. São Paulo: Dash, 2018.

ASSUNÇÃO, Laércio da Silva. **A mediação de conflitos e a sua aplicação no Tribunal de Justiça do Estado da Bahia**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Programa de Pós-Graduação em Segurança Pública, Justiça e Cidadania da Faculdade de Direito, 2017. Disponível em: <file:///C:/Users/carol/OneDrive/%C3%81rea%20de%20Trabalho/artigos%20mestrados/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Mestrado%20-%20La%C3%A9rcio%20da%20Silva%20Assun%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2022.

AZEVEDO, André Gomma. **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2016.

BRASIL. **Lei Federal nº 9.099, de 26 de setembro de 1995**, Brasília-DF. 1995. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm. Acesso em: 08 jun. 2022.

BRASIL. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**, Brasília-DF. 2010. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf. Acesso em: 10 mar. 2022.

BRASIL. **Lei Federal nº 13.105, de 16 de março de 2015**, Brasília-DF. 2015a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm. Acesso em: 10 mar. 2022.

BRASIL. **Lei Federal nº 13.140, de 26 de junho de 2015**, Brasília-DF. 2015b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm. Acesso em: 10 mar. 2022.

BRIQUET, Enia Cecília. **Manual de Mediação: teoria e prática na formação do mediador**. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Número 2019** (ano-base 2018). Brasília, DF: CNJ, 2020. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf. Acesso em: 10 mar. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Número 2020** (ano-base 2019). Brasília, DF: CNJ, 2020. Disponível em: . Acesso em: 10 mar. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Número 2021** (ano-base 2020). Brasília, DF: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2022.

EDUARDO DE VASCONCELOS, Carlos. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 5.^a ed. Rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Método, 2017.

FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

GORETTI, Ricardo. **Gestão Adequada de Conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2019.

MUSZKAT, Malvina Ester. **Guia Prático de mediação de conflitos**. 3. ed. Rev. São Paulo: Summus, 2008.

NUPEMEC. **Relatório: Atividades do biênio 2020 – 2021**. Tribunal de Justiça da Bahia, 2021. Salvador: TJ/BA.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. São Paulo: Método, 2018.

WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. **O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não-verbal**. 56 ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

APÊNDICE I– Instrumento para levantamento de revistas para publicação

Nome da revista:
Instituição:
Área de concentração:
Qualificação:
Forma de publicação: <input type="checkbox"/> Editais periódicos <input type="checkbox"/> Fluxo contínuo
*Cronograma para envio de proposta: envio contínuo
Template? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Periodicidade de publicação:
Exigências para publicação:
Observações:

ANEXO I – Declaração do Tribunal de Justiça da Bahia



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - Nupemec

5ª. Avenida do CAB nº 560, sala 310, Norte, CEP 41.745-971, Salvador-BA

Tel.: (71) 3372-5159

DECLARAÇÃO

Declaro, para os devidos fins, que a mediadora judicial CAROLINE ALMEIDA DA SILVA, encontra-se autorizada a utilizar em seu trabalho acadêmico as tabelas a seguir reproduzidas, que foram confeccionadas pela própria mediadora, quando atuava junto ao Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos da comarca de Cruz das Almas, órgão vinculado a este Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Conflitos (NUPEMEC).

Salvador, 22 de fevereiro de 2022

Assinatura manuscrita em azul de Silvio Maia da Silva.

Silvio Maia da Silva

Cad. 903.646-6

SILVIO Assinado de
MAIA forma digital
DA por SILVIO
SILVA:9 MAIA DA
690778 SILVA:9690778
Dados:
2022.02.22
12:46:51
-03'00'

(Print Screen da declaração)

ANEXO II - Submissão de artigo à Revista Novos Estudos Jurídicos (UNIVALI)

<https://siaiap32.univali.br//seer/index.php/nej/about/submissions#authorGuidelines>

The screenshot shows the website for 'NOVOS ESTUDOS JURÍDICOS'. The header features the journal title in large blue letters, the CAPES logo with 'QUALIS A1-Direito', and the ISSN number '12175-0491'. A navigation bar contains links: CAPA, SOBRE, ACESSO, CADASTRO, PESQUISA, ATUAL, ANTERIORES, DIRETRIZES PARA AUTORES, SUBMISSÃO ONLINE, ÉTICA NA PUBLICAÇÃO / ETHICS IN PUBLICATION, FONTES DE INDEXAÇÃO, and ALTMETRICS.

The main content area is titled 'Submissões' and includes a breadcrumb trail: 'Capa > Sobre a revista > Submissões'. Below this, there is a list of links: 'Submissões Online', 'Diretrizes para Autores', 'Declaração de Direito Autoral', and 'Política de Privacidade'. A section titled 'Submissões Online' asks if the user has a login/password and provides a link to 'ACESSE A PÁGINA DE CADASTRO'. It also states that registration and login are required for submission.

On the right side, there is a sidebar with the eISSN '2175-0491', a language selection menu (English, Español (España), Italiano, Português (Brasil)), a 'USUÁRIO' login section with fields for 'Login' and 'Senha', a 'Lembrar usuário' checkbox, and an 'Acesso' button. Below that is a 'CONTEÚDO DA REVISTA' section with a 'Pesquisa' search bar.

(Print Screen da tela do site)

ANEXO III – Submissão de artigo à Revista Pensar – Ciências Jurídicas

<https://periodicos.unifor.br/rpen/index>



The image is a screenshot of the website for 'Pensar - Revista de Ciências Jurídicas'. At the top, there is a blue header with the journal's logo 'pensar' in white lowercase letters, with 'Revista de Ciências Jurídicas' in smaller grey text below it. The background of the header shows a blurred image of a building and trees. Below the logo, a navigation menu is visible with the following items: 'Sobre', 'Atual', 'Arquivos', 'Submissões', 'Políticas Editoriais', 'Notícias', and 'Contato'. Below the header, the main content area has a white background. It starts with a breadcrumb trail 'Início / Sobre a Revista'. The main heading is 'Sobre a Revista' in bold black text. Below this is a large, stylized logo 'pensar' in dark grey, with 'Revista de Ciências Jurídicas' in a smaller, lighter grey font underneath. A paragraph of text follows, describing the journal's history and mission. The text states that the journal was founded in 1992 by the Center of Legal Sciences at the University of Fortaleza (Unifor) and is dedicated to publishing scientific articles, research results, essays, translations, and reviews. It is evaluated as A1 by the QUALIS/CAPES (2017) and is indexed in various databases.

Início / Sobre a Revista

Sobre a Revista

pensar

Revista de Ciências Jurídicas

A Pensar - Revista de Ciências Jurídicas foi fundada pelo Centro de Ciências Jurídicas da Universidade de Fortaleza (Unifor), no ano de 1992. Consolidou a sua importância acadêmica a partir das relevantes discussões científicas que tem conduzido, seja no campo do Direito ou das disciplinas afins, em conformidade com a linha editorial. Destina-se à divulgação de artigos científicos, resultados de pesquisa, ensaios, traduções e resenhas, mediante publicação trimestral sob versão digital de acesso livre pelo portal de revistas eletrônicas da Unifor (<http://periodicos.unifor.br/rpen>). É avaliada no estrato A1 pela Comissão QUALIS/CAPES (2017) e inscrita em diversos indexadores.

(Print Screen da tela do site)