

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO – UFMA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO**  
**MESTRADO ACADÊMICO EM DIREITO E INSTITUIÇÕES DO SISTEMA DE**  
**JUSTIÇA**

MARICY RIBEIRO FIDELES ROCHA

**AS AUDIÊNCIAS PRELIMINARES DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NAS**  
**DEMANDAS FAMILIARES E O DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA:** Uma análise  
das percepções e das práticas do Poder Judiciário maranhense para solução de  
conflitos e superação de crises institucionais

São Luís

2021

MARICY RIBEIRO FIDELES ROCHA

**AS AUDIÊNCIAS PRELIMINARES DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NAS  
DEMANDAS FAMILIARES E O DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA:** Uma análise  
das percepções e das práticas do Poder Judiciário maranhense para solução de  
conflitos e superação de crises institucionais

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito e Instituições do Sistema de Justiça da Universidade Federal do Maranhão como critério parcial para obtenção do título de Mestre em Direito.

Prof. Orientador: Dr. Newton Pereira Ramos Neto

São Luís  
2021

Rocha, Maricy Ribeiro Fideles

AS AUDIÊNCIAS PRELIMINARES DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NAS DEMANDAS FAMILIARES E O DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA: Uma análise das percepções e das práticas do Poder Judiciário maranhense para solução de conflitos e superação de crises institucionais / Maricy Fideles. - 2021.

126 p.

Orientador(a): Newton Pereira Ramos Neto.

Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Direito e Instituições do Sistema de Justiça/CCSO, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2021.

1. Conflito familiar. 2. Crise do Poder Judiciário. 3. Métodos autocompositivos. I. Pereira Ramos Neto, Newton. II. Título.

MARICY RIBEIRO FIDELES ROCHA

**AS AUDIÊNCIAS PRELIMINARES DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NAS  
DEMANDAS FAMILIARES E O DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA:** Uma análise  
das percepções e das práticas do Poder Judiciário maranhense para solução de  
conflitos e superação de crises institucionais

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito e Instituições do Sistema de Justiça da Universidade Federal do Maranhão como critério parcial para obtenção do título de Mestre em Direito.

Aprovado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Newton Pereira Ramos Neto (Orientador)

---

Prof. Dr. Roberto Carvalho Veloso (membro interno)

---

Prof. Dr. Arnaldo Vieira Sousa (membro externo)

São Luís

2021

*“Ao fim e ao cabo, somos aquilo que  
fazemos para mudar aquilo que somos”*

(Eduardo Hughes Galeano)

*A todos aqueles que aram o solo; adubam a terra; plantam as sementes; agoram o campo; arrancam as ervas daninhas e, podem, enfim, contemplar, com orgulho, o florescer dos lírios.*

## AGRADECIMENTOS

“É como diz João Cabral de Melo Neto: um galo sozinho não tece uma manhã” – cantarolava Maria Bethânia musicando os escritos do poeta, enquanto eu escrevia os resultados dessa pesquisa. De fato, pensei. O galo “precisará sempre de outros galos”. Precisará “de um que apanhe esse grito e o lance a outro; de um outro galo que apanhe o grito de um galo antes e o lance a outro; e de outros galos que com muitos outros galos se cruzem os fios de sol de seus gritos de galo, para que a manhã, desde uma teia tênue, se vá tecendo, entre todos os galos”.<sup>1</sup>

Essa pesquisa não teci – e nem poderia! – sozinha. Precisei de muitos outros galos, e cruzando nossos gritos de galo aos fios de sol, tecemos essa teia de manhã – anúncio de novo dia; olhar novo sobre o que existe; possibilidade de fazer mudança. A esses galos quero agradecer.

A maioria dos galos sabe que lançou seu grito de galo, e agradecer é só forma de gritar depois de raiado o sol. O cruzar de gritos de galo ao alvorecer é o que importa: quando não há nem sol, nem fio. Só breu. E os galos, que gritando juntos, fazem amanhecer.

Agradeço ao galo que ninguém vê. Aquele grito que está em tudo; por fora e por dentro do nosso peito de galo. Essa energia que habita na escuridão e nos dá ânimo para gritar nosso grito na alvorada.

Agradeço a Coracy e Marinete. Foi da força do grito deles que gritei meu grito. Sem o grito deles, pouca coisa teria sido gritada.

Agradeço a Taicy, pela maravilha que é cruzar meu grito ao dela. Mesmo que as vezes gritemos de longe, rompemos auroras com força visceral. Agradeço por gritar comigo gritos impossíveis e de me mostrar a beleza de gritos novos.

Agradeço a Apoenna. Meu grito já se funde ao dela há muito, e quando meu grito falha ela grita mais alto ainda. As manhãs têm sido tecidas com mais amor, alegria e ternura desde que a vida cruzou, por acaso (?), meu grito ao dela. Assim, agradeço a ela, a vida e por se misturarem num poema de grito.

Agradeço a Helany. Nesses tempos de madrugadas sombrias, ter o grito dela transpassando a escuridão acalentou a certeza de que havia luz, e se hoje há sol, há muito dela em cada raio, completamente *empretecido*, como deve ser.

---

<sup>1</sup> MELO NETO, João Cabral de. **A educação pela pedra**. 1 ed. São Paulo: Grupo Companhia das Letras – Ed. Alfaguara, 2008, p. 174.

Agradeço a todos os professores e colaboradores do Programa de Pós Graduação em Direito da UFMA. Gritar é mais fácil quando alguém nos ensina e subsidia nosso grito. Ao Prof. Newton, em especial, agradeço pela orientação. Tive a sorte de cruzar meu grito com o dele nessa jornada. Igualmente agradeço ao Prof. Veloso, que com carinho de amigo e pulso de mestre dedicou especial atenção à evolução desse trabalho. Ter a honra de ser assistida e avaliada durante várias fases do Programa certamente fez meu grito ser mais firme e constante. Anseio que nossos gritos voltem sempre a se cruzar, e que possamos todos juntos amanhecer o Direito.

Agradeço à Arnaldo, por ter aceitado participar da banca de avaliação e defesa desse trabalho. O privilégio de poder contar com o olhar cuidadoso, crítico e competente desse amigo é indescritível. Ele esteve comigo desde o trabalho de conclusão de curso de minha graduação, e tê-lo presenciando a evolução de minha cantoria é indescritível. Obrigado por juntar força aos meus gritos nessa(s) jornada(s).

Agradeço aos colegas da turma querida do PPGDIR, que durante dois anos gritaram comigo incansavelmente – e por vezes, desesperadamente! Tive muita sorte quando a manhã nos foi entregue escura, para que a amanhecêssemos. Essa eventualidade nos levou a alvoradas regadas a discussão, aprendizado, evolução e carinho. Continuemos a gritar sempre que necessário com galos que agora se fazem admiráveis!!

Agradeço aos Magistrados, Conciliadores, Mediadores, e Coordenadora do Centro de Conciliação e Mediação em Família do Fórum Desembargador José Sarney. Meu agradecimento vai, sobretudo, para Ângela, Luís e Felipe. Ter a felicidade de contar com vocês para robustecer esse trabalho foi de importância ímpar. Pela presteza e simpatia no fornecimento de informações e por me deixarem auxiliar na busca por gritos cada vez mais afinados em nosso sistema de justiça maranhense, agradeço mais uma vez.

Por fim, agradeço ao galo mais importante de todos: O galo Maricy. Agradeço por não desistir, por superar noites escuras, por acreditar no raiar do dia, apesar do breu infindável. Agradeço por não deixar de gritar, mesmo quando ninguém ouvia. Por dar ao tempo seu tempo para amanhecer. Agradeço a mim e sei o porquê.



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>2 CONFLITO FAMILIAR E MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: do acesso à justiça à crise do poder judiciário .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 O acesso à justiça e a jurisdição.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2 As crises e reformas do Poder Judiciário .....</b>	<b>27</b>
<b>2.3 Os métodos autocompositivos de solução de controvérsias e o conflito familiar .....</b>	<b>35</b>
<b>3 POLÍTICA NACIONAL DE TRATAMENTO DE CONFLITOS NO PODER JUDICIÁRIO: das práticas autocompositivas extrajudiciais à obrigatoriedade das audiências preliminares de conciliação ou mediação no processo civil....</b>	<b>48</b>
<b>3.1 A Resolução nº. 125/2010.....</b>	<b>49</b>
<b>3.2 O Código de Processo Civil de 2015.....</b>	<b>58</b>
<b>3.3 A Lei da Mediação.....</b>	<b>70</b>
<b>4 PERCEPÇÃO E PRÁTICAS DOS ATORES INSTITUCIONAIS DO SISTEMA DE JUSTIÇA: da atuação preliminar dos conciliadores e mediadores do CEJUSC de Família de São Luís/MA à atividade do magistrado titular das varas de família durante o curso dos processos .....</b>	<b>78</b>
<b>4.1 A atuação do Centro de Conciliação e Mediação em Família .....</b>	<b>79</b>
<b>4.2 A percepção dos agentes institucionais .....</b>	<b>84</b>
<b>4.2.1 Os conflitos em matéria familiar e a atuação do conciliador ou mediador .....</b>	<b>85</b>
<b>4.2.2 Os objetivos da política pública de tratamento adequado dos conflitos e a atuação dos conciliadores ou mediadores .....</b>	<b>87</b>
<b>4.2.3 A validade dos métodos autocompositivos no bojo do conflito judicializado e o impacto na atuação dos conciliadores e mediadores .....</b>	<b>89</b>
<b>4.2.4 A atuação do Centro de Conciliação e Mediação em Família e sua influência posterior nas Varas de Família .....</b>	<b>92</b>
<b>4.2.5 A redução de demandas, a abreviação do processo e a solução efetiva do conflito familiar .....</b>	<b>96</b>
<b>4.2.6 A percepção geral dos agentes institucionais e o panorama judiciário maranhense .....</b>	<b>99</b>

4.3 A formação do profissional e o método autocompositivo aplicado	101
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	105
6 REFERÊNCIAS.....	107
ANEXO I – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS CONCILIADORES E MEDIADORES DO CENTRO DO CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO EM FAMÍLIA.....	115
ANEXO II – RESPOSTAS AOS QUESTINÁRIOS APLICADOS AOS CONCILIADORES E MEDIADORES DO CENTRO DO CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO EM FAMÍLIA .....	117

## LISTA DE ABREVIACÕES

ADR – *Alternative Dispute Resolution*

Art. – Artigo

Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs

CIESP - Centro das Indústrias do Estado de São Paulo

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CPC – Código de Processo Civil

FIESP – Federação das Indústrias do Estado de São Paulo

MARCs – Métodos alternativos de resolução de conflitos

MASCs – Meios adequados de solução de conflitos

Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos –

NUPEMECs

RADs – Resolução Apropriada de Disputas

Res. – Resolução

## LISTA DE TABELAS E GRÁFICOS

**Tabela 1** – Critérios de avaliação da política pública em atenção à Res. nº. 125/2010.

**Tabela 2** – Categorização inicial e intermediária para o questionamento quanto aos conflitos familiares e a forma de atuação dos conciliadores e mediadores.

**Tabela 3** – Categorização inicial e intermediária para o questionamento quanto aos objetivos da Política Pública Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário.

**Tabela 4** – Categorização inicial e intermediária para o questionamento quanto à validade dos métodos autocompositivos no bojo de lides familiares já judicializadas.

**Tabela 5** – Categorização inicial e intermediária para o questionamento quanto à influência do trabalho exercido pelo Centro de Conciliação e Mediação em Família na atuação das Varas de Família.

**Tabela 6** – Categorização inicial e intermediária para o questionamento quanto à capacidade de os métodos autocompositivos influenciarem na resolução de lides e enfrentamento à crise do Poder Judiciário.

**Gráfico 1** – Número absolutos de audiências realizadas pelo Centro de Conciliação e Mediação em Família de 2017 a 2020 resultantes em acordos.

**Gráfico 2** – Percentual de audiências com e sem acordo realizadas pelo Centro de Conciliação e Mediação em Família de 2017 a 2020.

**Gráfico 3** – Incidência das categorizações observadas no questionamento acerca do conflito familiar e da atuação do agente institucional.

**Gráfico 4** – Incidência das categorizações observadas no questionamento acerca dos objetivos da Política Pública Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário.

**Gráfico 5** – Incidência das categorizações observadas no questionamento acerca da validade dos métodos autocompositivos no bojo de lides familiares já judicializadas.

**Gráfico 6** – Incidência das categorizações observadas no questionamento acerca influência do trabalho exercido pelo Centro de Conciliação e Mediação em Família na atuação das Varas de Família

**Gráfico 7** – Incidência das categorizações observadas no questionamento acerca capacidade de os métodos autocompositivos influenciarem na resolução de lides e enfrentamento à crise do Poder Judiciário.

**Gráfico 8** – Uso de métodos autocompositivos pelos agentes institucionais

## RESUMO

O presente estudo se dedica a avaliação das práticas e das percepções dos atores institucionais do Poder Público quanto à Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário nas demandas familiares. Para tanto, inicialmente faz uso da metodologia de pesquisa bibliográfica, com explanação acerca dos motivos pelos quais a Política Pública foi pensada e instituída, a saber, a evolução do conceito de direito fundamental ao acesso à justiça e a transmutação do conceito de jurisdição. Realiza apanhado sobre o histórico e objetivos das reformas já imprimidas anteriormente pelo Poder Público, a fim de atacar a crise sistêmica do Judiciário e o impacto destas sobre as demandas ligadas ao Direito de Família. Posteriormente, por meio do método de pesquisa documental e bibliográfica, analisa as regulações normativas da Política (sendo elas a Resolução nº. 125/2010 do CNJ; as alterações trazidas pela Lei 13.105/2015 – O Novo Código de Processo Civil e a Lei 13.140/2015 – A Lei da Mediação) a fim de identificar as diretrizes e o modo de atuação planejado para execução do programa. Por fim, averigua a conformação entre os objetivos da política, suas diretrizes e instruções à atuação e percepção dos sujeitos institucionais do sistema de justiça, em especial dos conciliadores e mediadores judiciais, por meio da metodologia de análise de conteúdo de entrevistas aplicadas.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça. Crise do Judiciário. Conflito familiar. Política Pública Adequada. Conciliação e Mediação.

## ABSTRACT

The present study is dedicated to the evaluation of the practices and perceptions of the institutional actors of the Public Power in relation to the National Judicial Policy of adequate treatment of conflicts of interests in the scope of the Judicial Power in the family demands. To this end, the newsletter makes use of the bibliographic research methodology, with an explanation of the reasons why Public Policy was conceived and instituted, a saber, the evolution of the concept of fundamental right to access to justice and the change of the concept of jurisdiction. It takes a look at the history and objectives of the reforms previously printed by the Government, in order to attack the systemic crisis of the Judiciary and the impact of these on the demands related to Family Law. Subsequently, using the documentary and bibliographic research method, it analyzes the normative regulations of the Policy (these being CNJ Resolution No. 125/2010; the changes brought by Law 13.105 / 2015 - The New Civil Procedure Code and Law 13.140 / 2015 - The Law of Mediation) in order to identify the guidelines and the mode of action planned for the execution of the program. Finally, it investigates the conformation between the objectives of the policy, its guidelines and instructions for the performance and perception of the intuitive subjects of the justice system, especially the conciliators and judicial mediators, through the methodology of analysis of applied teaching content.

**Keywords:** Access to justice. Judiciary crisis. Family conflict. Adequate Public Policy. Conciliation and Mediation.

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos temos acompanhado, seja por meio da atuação advocatícia, seja em notícias nos mais variados meios, seja em publicações de livros, artigos e revistas jurídicos a constatação de que o Poder Público, em especial o poder Judiciário sofre de grave crise institucional, com crescente número de processos parados, demandas novas protocolizadas e baixa efetividade de resolução de demandas. O direito de acesso à justiça tem cada vez mais se limitado à simplesmente poder acessar o Poder Judiciário, por meio da protocolização de demandas, sem a resolução em tempo hábil e efetiva do litígio.

Diversos doutrinadores e juristas se dedicaram à questão, tentando estabelecer diversas soluções para a problemática. Uns sugeriram a implantação de filtros de acesso à justiça, mormente no que tange à possibilidade recursal e de acesso aos tribunais superiores; outros seguiram a lógica do julgamento de demandas repetitivas, também impondo filtro à propositura de lides; houve ainda quem apostasse nas formas mais tecnológicas de processamento de litígios, dando larga expressão aos programas de elaboração, processamento de jurisprudência e coadunação de caso concreto à decisões-modelo.

Contudo, com vistas a garantir a superação dessa crise institucional, o Poder Público, por meio da atuação do Conselho Nacional de Justiça e demais tribunais superiores, investiu na adoção de métodos consensuais de solução de conflito, dentro e fora da estrutura do sistema jurídico. Assim sendo, o CNJ e os tribunais locais e superiores passaram a adotar e a inserir no bojo de sua atuação práticas negociais fundadas, sobretudo, no acordo de partes e na solução da controvérsia de forma autocompositiva.

Exemplos dessa atuação foram o Movimento pela Conciliação, implementado desde 2006 pelo Supremo Tribunal Federal; a Semana de Conciliação, que vem ocorrendo há mais de vinte anos em diversos tribunais e federais, além de iniciativas diversas espaçadas pelo país, autorizadas e implementadas por juízos locais, com coordenação de magistrados e desembargadores.

Diante deste rol de perspectivas e atuações diferenciadas, e com vistas à padronização de procedimentos e com o intuito de controlar a qualidade dos serviços oferecidos aos jurisdicionados, o Conselho Nacional de Justiça sistematizou, por meio da Resolução nº. 125/2010 a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado

dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário. A norma fez nascer a obrigatoriedade de criação de Núcleos e Centros que estimulassem e desenvolvessem práticas de resolução adequada e consensuais para os conflitos.

Por meio da resolução, a política pública (que pretendia desafogar o Judiciário e apresentar uma solução ao numeroso e crescente número de conflitos que surgiam e retroalimentavam o sistema de justiça) estabeleceu diretrizes e orientações práticas para balizar a atuação dos tribunais, na busca pela pacificação social e tratativa adequada dos litígios, estabelecendo práxis diferenciadas para cada tipo de celeuma.

A partir desse contexto, com a sedimentação dos métodos autocompositivos como capazes de oferecer uma resposta efetiva e célere às demandas modernas, além da fomentação da conciliação e mediação pelo CNJ, diversas alternativas à jurisdição tradicional passaram a ser executadas, seja dentro ou fora do Poder Judiciário estatal. A experiência apresentou resultados satisfatórios e os legisladores passaram a considerar a autocomposição como ferramenta primordial na tratativa de conflitos pós-modernos.

O legislador processual civil seguiu essa tendência, e o Novo Código de Processo Civil, sancionado em 2015, trouxe forte vertente autocompositiva, adotando a obrigatoriedade de realização de procedimentos de conciliação e mediação mesmo quando as demandas já haviam sido judicializadas. Mais além, o legislador obrigou a realização de uma audiência preliminar, onde a conciliação ou mediação – conforme o caso em análise – deveria ser aplicada, com fins à resolução mais célere e efetiva. O processo civil tornou-se mais conciliatório, participativo e democrático, e a atuação de todo os sujeitos – institucionais ou não – é condição para a construção de uma sentença mais afeita às novas formas de litigância e execução de soluções.

No âmbito das relações familiares, os métodos compositivos são ainda mais encorajados, na medida em que as relações afetivas merecem cautela e exigem atuação diferenciada para manutenção dos vínculos e restabelecimento da comunicação entre as partes. O presente trabalho, pois, tem o objetivo de avaliar as práticas e as percepções dos agentes públicos – aqui entendidos como conciliadores e mediares - do Poder Judiciário na lida com os conflitos familiares, a fim de observar se estes entendem a política, se com ela concordam e se a aplicam efetivamente, nos moldes pensados pelo legislador.



Para tanto, o presente estudo está organizado em três capítulos principais. O primeiro, elaborado com base em metodologia bibliográfica, pretende lançar as bases de compreensão para a temática. É nesta primeira parte que se expõe a realidade do conflito familiar, em fluxo com a evolução do conceito de acesso à justiça – então entendido como direito à ordem jurídica justa; e a transmutação da jurisdição pós-moderna. É também aqui que se apresentam as causas que levaram o Poder Público a pensar o litígio de modo diferente e oferecer uma alternativa à crise instalada. Também nesse mesmo âmbito, ainda com base em pesquisa bibliográfica somada à documental, são analisadas as reformas judiciais e seus objetivos, na busca pela compreensão do fenômeno autocompositivo.

Assimilados os motivos pelo qual a política pública se fez necessária, o segundo capítulo parte a análise da política pública em si, com estudo detalhado dos três principais institutos normativos concernentes ao estudo *in casu*. Neste ponto, por meio de pesquisa bibliográfica e documental, são examinadas: 1) a Resolução nº. 125/2010 do CNJ, que deu o primeiro grande passo na imposição das técnicas consensuais de resolução de controvérsias; 2) a Lei 13.105/2015, que instituiu o Código de Processo Civil, com as alterações nas diretrizes e operacionalizações dos envolvidos no processo civil, além das formas de atuação extrajudiciais; e 3) A Lei 13.140/2015, a popularmente conhecida Lei da Mediação, que estabeleceu as práticas em termos mediativos para a mediação extrajudicial, a mediação judicial e a mediação por câmaras provadas nos órgãos e entes públicos.

Por fim, no último capítulo deste estudo, já tendo sido apreendidos os objetivos e as balizas normativas da política pública, adentra-se à avaliação das atividades e das percepções dos agentes públicos aplicadores do programa. Nesta parte, por meio da aplicação de questionários e entrevistas, e a tabulação de dados através da técnica de análise de conteúdo, serão avaliadas as conformidades entre as práticas e percepções institucionais e a intenção do legislador pátrio na formulação da política. É neste capítulo que poderemos enxergar como o Poder Judiciário local maranhense tem atuado. Os conciliadores e mediadores judiciais e o Diretor do Centro de Conciliação e Mediação em Família serão questionados acerca de sua atividade, e suas respostas comporão o escopo da avaliação.

O objetivo principal deste trabalho é, pois, identificar se os agentes compreendem a política, se concordam com ela, e se implementam esforços reais para o alcance dos objetivos elencados pelo legislador. Observar se o agente

institucional hierarquicamente superior, qual seja, o juiz da vara de família, de fato se mostra disposto a aplicar os regramentos conciliatórios e mediativos permite deduzir se a política está sendo respeitada e executada.

Os lírios não nascem da lei, cravou o poeta. De fato, as leis não bastam. Para que uma política pública seja executada e seja exitosa, produzindo resultados efetivos na realidade social é necessário mais que a promulgação da norma. São os sujeitos atuantes que traduzem a legislação; que analisam as normas, as resoluções, os manuais. É pelo trabalho cotidiano do juiz, do conciliador, do mediador, do advogado, que a política é feita. É pelo trabalho dos servidores, sobretudo os conciliadores e mediadores, que a atividade é realizada. Assim, identificar como esses sujeitos veem o escopo legal e como se debruçam sobre ele em sua prática habitual revelará se o Poder Judiciário maranhense será capaz de contemplar os lírios nascidos da política pública planejada.

## **2 CONFLITO FAMILIAR E MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: do acesso à justiça à crise do poder judiciário**

Os primeiros capítulos do presente estudo buscam lançar as bases para a apresentação dos resultados obtidos pela reforma judiciária de 2015, com o advento do novo Código de Processo Civil, especialmente no que diz respeito à inserção da obrigatoriedade das audiências de conciliação e mediação no bojo das demandas familiares já judicializadas na Comarca de São Luís/MA.

Para realizar análise e tecer considerações acerca do contexto normativo atual, bem como acerca do impacto das reformulações inseridas no processo civil, deve-se levar em consideração as razões políticas, sociais e culturais que desaguaram na elaboração de uma política Nacional de Tratamento de Conflitos. Neste sentido, os tópicos seguintes buscam expor a transmutação do conceito de acesso à justiça e os objetivos das reformas implementadas até então. Esses dois aspectos são pontos chaves para o entendimento da reelaboração de uma Política Pública dentro do sistema judiciário.

A partir da exposição desses elementos, breves considerações são tecidas acerca dos métodos autocompositivos e do conflito, em especial o familiar, a fim de que, compreendidas as causas e ambições da reformulação do procedimento judicial, se possa adentrar à análise das normas aplicáveis ao contexto de pesquisa e analisá-las minuciosamente, bem como relacioná-las às percepções e práticas dos operadores dessa política pública.

### **2.1 O acesso à justiça e a jurisdição**

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 consignou em seu artigo 5º, inciso XXXV, o princípio da inafastabilidade do Poder Judiciário, ou em outros termos, a garantia do amplo acesso à justiça, de forma a assegurar que *todo* conflito de interesse possa ser levado ao Estado-Juiz. O dispositivo estabelece *ipsis literis* que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Desde então, os operadores do sistema de justiça têm buscado implementar esse direito fundamental de acessar a justiça e nela poder resolver seu conflito de forma imparcial e justa.

A expressão “acesso à justiça” é de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – aquele pelo qual as pessoas litigam ou reivindicam direitos sob os auspícios do Estado –: primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos.<sup>2</sup>

Cappelletti e Garth<sup>3</sup> lecionam que a primeira onda de interesse em torno do direito de acesso à Justiça concentrou esforços em prestar assistência judiciária para os pobres, como ocorreu na Alemanha (1919-1923), na Inglaterra e no Canadá (1419), nos Estados Unidos (1965), na França, Austrália, Itália e na Suécia (1972), Áustria e Holanda (1974). A segunda onda diz respeito às reformas que buscavam proporcionar representação jurídica para os interesses difusos que se implantaram após a primeira fase, concentrando-se na maior parte por volta de 1970, impulsionados pelo capitalismo e as reformas industriais – que criaram grupos com demandas e objetivos similares, e que precisavam da força de uma entidade ou uma representação mais incisiva, tendo em vista a parte contrária do conflito, a emergente burguesia industrial e mercantil.

A terceira onda, e mais recente, implica num movimento que se denominou de “novo enfoque de acesso à justiça”, que inclui os anteriores, mas tenta superar as barreiras ao acesso de modo mais articulado e compreensivo, isto é, há nessa corrente uma atenção para o hipossuficiente em termos financeiros (como na primeira onda), bem como a defesa de grandes massas (como na segunda), mas há também e, sobretudo, a luta pelo reconhecimento de direitos básicos de grande parcela da população, que compartilham de iguais anseios, e em como essa parcela pode ver seus direitos tutelados. Assim, esta onda de acesso à justiça permitiria não só o conhecimento dos direitos pelas camadas mais desprivilegiadas como também buscaria proporcionar modos de efetivar, isto é, articular a efetivação desses direitos, na medida de suas necessidades.

Decerto que o conceito de acesso à justiça sofreu uma série de transformações até a atual compreensão de facilitação ou ainda reequilíbrio<sup>4</sup> das

---

<sup>2</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Frabris, 1988, p. 8.

<sup>3</sup> Idem, p. 31-35.

<sup>4</sup> Neste sentido, o legislador distribuiu pelo ordenamento jurídico brasileiro uma série de institutos que reequilibram as partes em jogo processual, a fim de corrigir uma inadequação social, financeira, formal. Claro exemplo dessa prática é a inversão do ônus da prova, constante do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990); bem como a concessão dos benefícios da justiça

partes que demandam seus direitos, seja em juízo ou fora dele (através da atuação estatal por meio de políticas públicas ou ações afirmativas). A discussão sobre esse direito de acesso à justiça tem se acentuado na pós-modernidade e repercutido sobretudo no modo como o direito é pensado e aplicado, dentro e fora da esfera judicial, na busca pela efetivação das garantias dos sujeitos.

Pautando-se no princípio da separação dos poderes, instituído pela Constituição Federal, em seu artigo 2º, e ainda na atribuição concedida ao Poder Judiciário pelo artigo 5º, inciso XXXV, retira-se que “a função típica do Poder Judiciário é a jurisdicional, que se traduz justamente na interpretação e aplicação das normas para a resolução de casos concretos solvendo lides com caráter de definitividade, e, com isso, promovendo a pacificação social”<sup>5</sup>.

O Poder Judiciário, portanto, foi concebido para dizer (com quem está) o direito; julgar as versões trazidas pelas partes em desacordo; resolver um conflito de interesses; e por último, tentar pacificar uma controvérsia, e por via de consequência, declarar – pela lógica binária que domina o sistema tradicional – quem é vencedor e quem é perdedor da disputa.

No Brasil, país em que a desigualdade econômica e social é cada vez mais díspar, a garantia do acesso à justiça toma contornos ainda mais acentuados, afinal, o nosso tempo é marcado por uma sociedade de massa, profundamente desigual e contraditória e nesse contexto as lesões aos direitos alcançam milhões de cidadãos. A jurisdição passa a ser a gênese do sistema pós-moderno de acesso individual e coletivo à justiça, e o judiciário torna-se o poder mais importante na “era dos direitos”<sup>6</sup>. Maus Ingeborg<sup>7</sup> lança um olhar ainda mais profundo sobre a temática: ao realizar uma análise psicanalista do Poder Judiciário, comparando-o à imagem paterna, chega à conclusão que em nossa sociedade atual, o controle jurisdicional teria contribuído para a perda da racionalidade jurídica ou mesmo para racionalizações autoritárias, tanto mais danosas porque inconscientes.

---

gratuita aos pobres na forma da lei (Lei nº 1.060/1950). A distribuição do ônus da prova pelo CPC/2015 também veio considerar esses fatores.

<sup>5</sup> FERNANDES, Bernardo Gonçalves. **Curso de Direito Constitucional**. 5 ed. Salvador: Editora JusPodivm, 2013, p. 895.

<sup>6</sup> LEITE, Carlos Henrique Bezerra. O acesso à justiça como direito humano e fundamental. **Revista LTr**, vol. 72, nº. 02, fevereiro de 2008, p. 31.

<sup>7</sup> MAUS, Ingeborg. **Judiciário como superego da sociedade: o papel da atividade jurisprudencial na "sociedade órfã"**. Tradução Martonio Lima e Paulo Albuquerque. Frankfurt/M.: Suhrkamp, 1989, p. 6.

Assim, a sociedade teria abraçado a ideia de que o Poder Judiciário (tal qual um pai), por ocupar a suposta posição de respeito e competência, “sabe o que é melhor para seus filhos”, e nesta configuração, os sujeitos/jurisdicionados teriam aberto mão de suas forças decisórias em detrimento de um poder Judiciário paternal, portanto, justo, imparcial e mais racional e capacitado para tomar a melhor decisão para as partes envolvidas.

No entender da autora<sup>8</sup> os cidadãos foram gradualmente abrindo mão de seus poderes autocompositivos e confiaram a terceiros (legitimados pelo Estado) o poderio de resolver os litígios que surgiam pela interação social. O Judiciário vira, então, a tábua de salvação na pós-modernidade: a sociedade, órfã de um Poder Legislativo que represente seus interesses, e de um Poder Executivo que promova os direitos garantidos pelas constituições democráticas compromissórias, recorre ao Judiciário, atribuindo a este último todas as funções típicas dos demais, e esperando que todos os problemas ocasionados e não solucionados pelo Legislativo e pelo Executivo possam ser dirimidos pelo Judiciário.

Esse cenário se torna ainda mais preocupante na medida em que o Judiciário abraça esse personagem paterno, e acredita que desempenha uma função essencial e de destaque para os jurisdicionados – e para a sociedade –, impondo a ele próprio a função patriarcal, moral e pacificadora.

A eleição do Poder Judiciário como único capaz de solver as lides surgidas no seio social ou ainda do juiz como único ser racional e capacitado tem se modificado nos últimos anos, com a disseminação das práticas autocompositivas, ou mesmo de heterocomposição fora do Poder Judiciário estatal, o que impulsionou – em última análise – a mudança de paradigmas dentro do próprio Estado/Judiciário a fim de reinventar<sup>9</sup> modos de recepção e de processamento de demandas, tudo com vistas à satisfação das expectativas da sociedade pós-moderna e com o objetivo de manter o protagonismo e controle social nesta seara, em maior ou menor grau de evidência.

Nesse contexto, o Judiciário vai enfrentar e também promover a mudança de enfoque teórico do direito de acesso à justiça que espelha a transmutação de uma concepção de dimensão única, calcada no formalismo jurídico, para uma concepção

---

<sup>8</sup> MAUS, Ingeborg, op. cit. p. 10.

<sup>9</sup> Nos próximos tópicos serão analisadas as reformas judiciárias, que tiveram vários objetivos declarados (entre eles, a informalização dos procedimentos; a promoção de direitos fundamentais), bem como objetivos não declarados (como o monopólio da jurisdição, o controle social e o protagonismo dos poderes perante a sociedade).

tridimensional do direito, que leva em consideração não apenas a norma jurídica em si, mas também os fatos e os valores que a circundam.<sup>10</sup> Essa mudança, entretanto, é forçada socialmente na medida em que o valor do Poder Judiciário é questionado e desacreditado. Por outro viés, é também um processo que parte de dentro do sistema de justiça, a fim de que o controle jurisdicional ainda seja propriedade exclusiva do Estado.

Com efeito, imaginar hodiernamente que o direito ao acesso à justiça seja somente poder ir à juízo por intermédio de procedimento legalmente fixado, independente de realização efetiva da tutela de direitos seria o mesmo que inverter a lógica entre direito material e processual, sendo o processo a determinar os contornos do direito material, e não o contrário<sup>11</sup>. É que embora o processo tenha de se desenvolver sob várias fases e procedimentos, não faria sentido que não realizasse sua finalidade precípua: a satisfação da tutela material pretendida.

Em verdade, o acesso à justiça não deve ser entendido e interpretado apenas como o direito a ter uma demanda apreciada por um juiz, mas sim o acesso à justiça *stricto sensu*, composta por princípios e regras justas e razoáveis que possibilitem ao cidadão, tanto no polo ativo como no polo passivo de uma demanda, ter acesso a um conjunto de regras processuais que sejam aptas a possibilitar o ingresso da demanda em juízo, bem como a possibilidade de influir na convicção do juízo, de recorrer da decisão, e, por fim, materializar o comando sentencial<sup>12</sup>

O direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como de importância capital entre os direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação. O acesso à justiça deve ser encarado, portanto, como um requisito de um sistema jurídico moderno e igualitário e que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos dos sujeitos.<sup>13</sup>

Cintra, Grinover e Dinamarco<sup>14</sup> já orientavam que o direito de acesso à justiça se resolve, em verdade, em acesso à ordem jurídica justa. Essa expressão estaria resumida num fluxo onde se oferece – em primeira instância – ampla admissão

<sup>10</sup> LEITE, Carlos Henrique Bezerra. op. cit., p. 35.

<sup>11</sup> MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sergio Cruz. **Manual do Processo de Conhecimento**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 13.

<sup>12</sup> SCHIAVI, Mauro. O acesso à justiça e o princípio da subsidiariedade no processo do trabalho. São Paulo: LTr, 2012. **Revista LTr**, vol. 76, nº. 07. Julho de 2012, p. 12.

<sup>13</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant, op. cit., p. 12.

<sup>14</sup> CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 28 ed. São Paulo: Malheiros, 2012, p. 41.

de pessoas e causas ao processo, uma universalidade da jurisdição; se desenvolve pela garantia de observância das regras do devido processo legal, para que efetivamente possam participar da formação do convencimento do juiz, podendo inclusive exigir do juiz a efetividade de uma participação em diálogo. Tudo isso resumiria a finalidade processual: preparar e orientar uma solução que seja justa, capaz de eliminar resíduos de insatisfação, e em última análise, promover a pacificação social.<sup>15</sup>

O acesso à justiça não é apenas um direito fundamental reconhecido, ele é necessariamente o ponto central da moderna processualística<sup>16</sup>, que busca conciliar os interesses das partes conflitantes com os interesses do próprio sistema jurídico em busca da solução de suas crises institucionais e estruturais.

Em outras palavras, o processo como procedimento tem duas finalidades básicas atualmente: o primeiro, e que deve ser entendido como primordial, é a satisfação dos direitos materiais buscados pelas partes envolvidas no conflito; o segundo, deve ser entendido como o meio pelo qual o Estado gerencia esses conflitos trazidos, como compreende-os e os devolve a sociedade, por meio da sentença judicial.

Dessa forma, a preocupação com os métodos utilizados para administração dos conflitos é uma constante a ser considerada, sobretudo quando pensamos no impacto desses procedimentos para a crise numérica e para a crise de celeridade dos processos atuais.

Considerar a eficácia de um procedimento judicial é considerar se ele consegue promover a tutela de garantias do sujeito e considerar se ele consegue também – ao ser analisado com as demais demandas levadas ao Poder Público – implicar num sistema célere e passível de administração e gerenciamento pelo Poder Judiciário. Com efeito, a efetividade do direito está umbilicalmente ligada à capacidade do Poder estatal de entregar às partes, em tempo hábil, uma sentença imparcial e justa, capaz de gerar os efeitos que dela se esperam.

---

<sup>15</sup> CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARMO, Cândido Rangel. op.cit., p. 42.

<sup>16</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. op. cit., p. 13.



Almeida<sup>17</sup> alerta, entretanto, que o acesso à justiça no Brasil se institucionalizou, em vários aspectos. De crítica ao sistema estatal de justiça, tornou-se discurso oficial das instituições judiciais, orientando e legitimando seus processos de reforma e autorreforma; de tema sociológico (ou sociojurídico) se tornou tema central da produção dogmática em Direito Processual. Ressalta o autor que a institucionalização do acesso à justiça é um processo social e político, e não um dado acabado; permite que ao longo da análise política se evidenciem desigualdades estruturais – não apenas de acesso formal ao direito e à justiça – que são ocultadas pelos procedimentos formais, mas que também são produzidos e reproduzidos nas políticas institucionais de conciliação de conflitos interindividuais.<sup>18</sup>

Este viés do direito de acesso à justiça é particularmente importante quando se analisa a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, instituída pela Resolução nº. 125 de 2010 pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

Isto porque, como veremos nos capítulos seguintes, o CNJ ao estabelecer a Política Pública para tratamento dos conflitos, considerou que “a eficiência operacional, o acesso ao sistema de Justiça e a responsabilidade social são objetivos estratégicos do Poder Judiciário”. É dizer: três diretrizes principais embasaram a Política implementada pelo CNJ, entre elas o acesso ao sistema de Justiça. Ainda a mesma regulamentação considera que “o direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa”.

O Conselho Nacional de Justiça, portanto, ao adotar as medidas enumeradas na Resolução nº. 125/2010, mormente no que tange aos métodos autocompositivos, teve como norte o direito de efetivo acesso à justiça, sendo forçoso concluir que – para o CNJ, pelo menos – a inserção de meios autocompositivos no bojo do processo judicial implica em melhor atendimento ao direito de acesso à justiça, ou mais além: é passo definitivo na promoção do acesso à ordem jurídica justa.

Vale lembrar que ao adotar uma nova política de tratamento de conflitos, e ao pautar os novos métodos que auxiliarão na pacificação social nos objetivos de

---

<sup>17</sup> ALMEIDA, Frederico de. Prefácio. In: PELLEGRINI, Elizabete. **Não cause, concilie**: Os sentidos das práticas de conciliação em um Centro Judiciário de Solução e Conflitos e Cidadania em Campinas-SP. São Paulo: Instituto Brasileiro de Ciências Criminais, 2019, p. 11.

<sup>18</sup> Idem, p. 12

promover a eficiência operacional do sistema, o acesso à justiça e a responsabilidade social, o CNJ dá claros sinais dos obstáculos que enxerga e que pretende superar, tendo assim assumido o fracasso nesses três pontos. Esses três elementos, contudo, são bastante diferenciados entre si e requerem medidas específicas para superação, cada um à sua maneira. Assim, diversos artifícios devem ser utilizados para a superação de crises de múltiplas razões.

Se o Judiciário vive uma crise de eficiência, caracterizada pelo descompasso entre a oferta e procura de seus préstimos, nítido está o desrespeito às diretrizes do artigo 37 da Constituição Federal, devendo o mesmo ser minorado através da realização de políticas públicas pertinentes. Antes de propor qualquer atuação nesse sentido é necessário entender que o conflito está em constante movimento, na medida em que os argumentos de cada parte nada mais são do que um recorte da realidade, incapaz de dimensionar a totalidade do conflito. Trabalhar o conflito em sua concepção dialética significa desvincular-se da ilusão de resolução e entender que o conflito está constantemente se retroalimentando<sup>19</sup>.

Pode-se dizer que para combater a crise de eficiência operacional, o Poder Judiciário deve recorrer a métodos que (talvez) não seriam vantajosos ou mesmo efetivos para solucionar os problemas de acesso à justiça ou à ordem jurídica justa. Para satisfazer a proposta de responsabilidade social (para gerar mudanças na sociedade, corrigindo desigualdades existentes e/ou melhorando a qualidade de vida das pessoas mais vulneráveis) certamente o Poder Público deve recorrer a estratégias distintas daquelas utilizadas para consertar a crise de eficiência sistêmica.

Diversos autores já passam a considerar a jurisdição, isto é, a propriedade de “dizer o Direito” e de emitir decisão para resolver conflitos heteroindividuais, de forma mais ampla, num conceito de jurisdição compartilhada. Ela passaria então, de monopólio do Poder Judiciário para as mãos de qualquer agente, órgão ou instância capaz de prevenir ou resolver, em tempo hábil, uma crise iminente ou já instalada<sup>20</sup>. Neste sentido, por exemplo, Sidnei Beneti<sup>21</sup> explica que “dizer o direito não exaure o dizer a Justiça”. A solução de uma controvérsia pode vir da jurisdição legal – essa sim, monopólio do Estado – ou pode ser realizada por outros meios de composição de

<sup>19</sup> DYMETMAN, Annie. **Da mediação à transmediação de conflitos**: dissolver para resolver. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editora, 2011, p. 101-102.

<sup>20</sup> MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à justiça**: condicionantes legítimas e ilegítimas. 2 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015, p. 351.

<sup>21</sup> BENETI, Sidinei Agostinho. Resolução alternativa de conflitos (ADR) e constitucionalidade. **Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo (IASP)**. n. 9, jan.-jul. 2002, p. 104.

conflitos, embora, ao fim, todos eles busquem a realização da Justiça, que seria o principal ponto de pacificação e responsabilidade social.

Mancuso<sup>22</sup> também faz importante alerta acerca do conceito e do direito de acesso à justiça, pontuando que essa garantia fundamental não pode ficar alheia à realidade contemporânea e deve ser aderente ao contexto jurídico em hodierno. Para ele, portanto, o direito não pode degradar-se numa oferta prodigalizada, generalizada e incondicionada, a projetar nos jurisdicionados uma expectativa exagerada quanto à solução adjudicada, a que o Estado não consegue mais atender, ou pior, tentando fazê-lo envereda pela armadilha da justiça de massa; da padronização dos processos; da categorização em demandas similares e dos modelos decisórios a serem aplicados; das práticas humanizadas pouco consideradas ou inaplicadas; tudo orientado na busca obsessiva pela celeridade e qualquer custo, tudo resultando numa resposta de baixa qualidade, muito aquém daquela que deveria receber o jurisdicionado, e no tocante aos comandos condenatórios ou prestacionais pouco eficientes no plano prático<sup>23</sup>.

Ora, o Poder Público tem lidado desde sua criação com os empecilhos de ordem diversa, e tem igualmente tentado dissolver as problemáticas por meio de reformas sistêmicas, que por hora são inseridas dentro da estrutura do Poder Judiciário e por hora são inseridas fora dele, por meio de políticas públicas implementadas pelo Poder Executivo (por vezes com apoio dos demais poderes), tudo com fins a transformar a realidade do processamento de demandas e de busca pela pacificação social.

A fim de entender como funcionam as alterações de políticas no setor Judiciário e as reformas do sistema, e os resultados que se pretendem obter com estas modificações lança-se um olhar mais acurado para as transformações ocorridas ao longo das últimas décadas, sobretudo no que diz respeito à inserção de ferramentas autocompositivas ou informais, na intenção de tornar o processo mais acessível e efetivo.

---

<sup>22</sup> MANCUSO, Rodolfo de Camargo. op. cit., p. 353.

<sup>23</sup> Na obra, Mancuso estabelece também critérios de orientação para uma política de acesso à justiça mais sensível ao contexto pós-moderno. Considera, por exemplo, que algumas prioridades processuais não fazem sentido, e apenas tumultuam ainda mais o processamento das demandas judicializadas, como por exemplo a prioridade em razão da idade, o que – no entender do autor – não se justifica, justifica, por tratar-se de processo natural. Assim, conclui o autor que apenas nas situações em que ocorressem violações do jogo processual por motivos extraordinários se estaria a intromissão do Poder Público.

É por via dessa análise que se pode observar as tentativas do Poder Público em transmutar a realidade judiciária ao longo dos anos; e também lançar olhar crítico a respeito dessas mudanças, isto é, como elas interferem na sociedade; para que e para quem são pensadas. É primordial identificar os motivos pelos quais uma reforma judiciária é pensada e implementada e quem são os atores envolvidos nesses processos de reformulação.

## 2.2 As crises e reformas do Poder Judiciário

Durante muito tempo a ideia de que o Poder Judiciário é a grande e principal porta de acesso à justiça foi inequívoca. O Estado assumiu, por anos, o poder de forma una, indivisível, soberana e exclusiva tomando, assim, decisões com caráter de definitividade e impondo-as de forma coercitiva.<sup>24</sup> Esta percepção, entretanto, deixa de fazer sentido na pós modernidade: O Estado já não consegue prover a solução dos conflitos, e a busca pelas soluções alternativas cresce. A opção pelas vias conciliatórias justifica-se com base em três fundamentos: funcional, social e político<sup>25</sup>.

O fundamento funcional consiste em superar os problemas estruturais do Judiciário pela “racionalização na distribuição da justiça”, e conseqüentemente a sua desobstrução – trata-se de um elemento muito mais gerencial que jurídico<sup>26</sup>; já o fundamento social consiste na garantia da pacificação social pelas vias conciliativas – de modo que a engrenagem jurídica não fosse retroalimentada pelos conflitos não solucionados adequadamente; o fundamento político, por fim, consiste na forma de “participação popular na administração da justiça” em razão da democracia participativa – com grande apelo persuasivo ao jurisdicionado, que também passa a ser responsável pela construção da decisão do caso concreto<sup>27</sup>.

---

<sup>24</sup> MEDEIROS, Orione Dantas. Jurisdição: do múltiplo ao uno. **Revista Prima Facie**. João Pessoa, ano 2, nº 2, p.45-52, jan./jun. 2003, p. 45-45.

<sup>25</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. Os fundamentos da justiça conciliativa. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (Coords.). **Mediação e gerenciamento do processo**. São Paulo: Atlas, 2007, p. 75.

<sup>26</sup> Neste sentido, o tratamento do conflito por vias conciliatórias consideraria em poucos elementos, que a obrigatoriedade das audiências preliminares autocompositivas e a insistência desses métodos ao longo do processo resultariam num acordo mais célere, mais participativo e capaz de pôr fim ao conflito social.

<sup>27</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. op. cit., p. 75.

O monopólio da jurisdição pelo Estado tem gerado uma crise profunda no sistema jurídico brasileiro, com origens e desdobramentos complexos, gerando gargalos pluridimensionais. O ensino jurídico no Brasil, as condições profissionais de advogados e membros do Poder Público, a instituição de uma Constituição garantista e compromissória, somados à cultura patriarcal brasileira resultaram no descrédito dos poderes executivo e legislativo, com conseqüente incentivo à litigância, abarrotamento de processos nos tribunais, morosidade judicial, desvirtuamento das funções das cortes superiores e eminente colapso das funções jurisdicionais estatais.

É que ao longo dos anos, Estado e sociedade perceberam que o monopólio da função de dizer o direito, ao passo que creditava importância e poder ao Poder Público, também implicava na principal – e quase única – forma de pacificação social, gerando expectativas irreais aos jurisdicionados e inexecutáveis ao Poder Judiciário.

Chegou-se à conclusão, que era preciso, então, mudar a forma que o Poder Público entendia e pensava no conflito ou abrir mão dessa atribuição, tendo em vista o fracasso notável estatal. O Poder Judiciário não foi organizado para lidar com a multiplicidade de lógicas e processos decisórios presentes na economia globalizada, ao passo que seus ritos e procedimentos são incompatíveis com a complexidade dessas demandas, exigindo um tempo de resolução diferido.<sup>28</sup>

A falência do método tradicional do sistema de solução de conflitos é uma realidade observável há muito, bem como a necessidade de se elaborar uma política jurídica que além de solucionar as controvérsias propostas, solucione também a crise judiciária, cujos efeitos se observam na morosidade processual, no aumento de gastos do Poder Público com o judiciário, no abarrotamento dos tribunais, no crescimento das taxas de novos processos ingressantes no sistema, bem como na diminuição da produtividade.

Presencia-se assim verdadeira crise de eficiência no Poder Judiciário, vez que, impossibilitado de responder célere e eficiente as demandas que lhe são propostas, sucumbe diante de sua complexidade. A crise de eficiência é igualmente consequência de um déficit estrutural, na medida em que a infraestrutura de instalações, equipamentos, pessoas, custos, não condiz com a o elevado número de demandas; bem como da falta de preparo dos operadores para lidar com as novas configurações do conflito, gerando a descrença na justiça por parte do cidadão comum que presencia a

---

<sup>28</sup> SPENGLER NETO, Theobaldo. A crise das jurisdições brasileiras e italianas e a mediação como alternativa democrática da resolução de conflitos. In: SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Splenger (org.). **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas**. 1 ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012, p. 12.

desconexão entre o aparelho judicial e o sistema político social no qual está inserido.<sup>29</sup>

Nas últimas décadas a sensação de que o Estado tem falhado na sua missão pacificadora cresceu, seja em virtude da sobrecarga dos tribunais, do aumento dos custos processuais, da demora na resolução das lides; ou ainda da prática do positivismo extremado. A verdade é que o Poder Judiciário, em especial através das políticas promovidas pelo Conselho Nacional de Justiça, tem aplicado esforços para alterar essa realidade, desvinculando-se da lógica binária de resolução de conflitos, e aderindo à perspectiva da pacificação e empoderamento dos envolvidos na conflitiva.<sup>30</sup>

Nada obstante, não se pode falar em Poder Judiciário enquanto instituição descartável, isto porque uma sociedade complexa não pode dispensar um sistema de regras, tampouco uma jurisdição que garanta o seu respeito ou sanção. Ademais, correr-se-ia o risco de retroceder ao estado de guerra de todos contra todos. Portanto, diante das dificuldades vivenciadas pelo Judiciário, este deve socorrer-se na aplicação de políticas públicas que trabalhem de forma adequada o conflito, visando, sobretudo reestruturar-se em torno de uma nova mentalidade.<sup>31</sup>

A reforma atual do processamento de conflitos, com a reformulação do processo civil em 2015 e antes, com a instituição da Resolução nº. 125/2010 espelha, mais uma vez essa tendência, dessa vez recorrendo à obrigatoriedade da adoção de procedimentos autocompositivos e informais, inclusive dentro do processo já judicializado e por vezes em curso adiantado.

Normalmente as reformulações dos tribunais tradicionais têm como consequência a criação de alternativas que se utilizam procedimentos mais simples e julgadores mais informais<sup>32</sup> na esperança de que as mudanças procedimentais pontuais possam superar as profundas barreiras e desigualdades sistêmicas e institucionais – sem falar das sociais – sobretudo num país de dimensões continentais, como o Brasil.

---

<sup>29</sup> SPENGLER NETO, Theobaldo. op. cit., p. 22-23.

<sup>30</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Guia de Conciliação e Mediação: orientações para implementação de CEJUSCs.** Brasília/DF, 2015. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/d110eafdb8ed05.pdf>>. Acesso em: 10 de set. 2017.

<sup>31</sup> SPLENGER, Fabiana Marion. **Da jurisdição à mediação:** por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Ed. Unijuí, 2010, p. 117.

<sup>32</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. op. cit., p. 81.

Na década de 90, diversos projetos foram considerados com o intuito de promover a reanálise dos alicerces de legitimação do Poder Judiciário. Koerner<sup>33</sup> identificou três grandes movimentos que agitaram esse planejamento institucional: a) a posição judiciário corporativo-conservadora; b) a posição judiciário democrático; e c) a posição judiciário mínimo.

A posição do judiciário corporativo-conservadora, segundo o autor, predominantemente adotada pelos profissionais da cúpula do Judiciário, entendia a crise jurídica como uma conjunção de insuficiência de meios e ferramentas e problemas internos e sistêmicos de funcionamento. Para essa corrente, a informalização e simplificação dos procedimentos legais contribuiria para a melhoria na performance do sistema jurídico e poderia ser útil na administração da crise numérica de processos nos tribunais, motivo pelo qual a implementação de sistemas que previam a informalidade, oralidade e simplicidade era vista com entusiasmo<sup>34</sup>.

Os defensores da corrente judiciário democrático consideravam que o sistema jurídico, nos moldes apresentados, isolava os julgadores dos problemas políticos e sociais. Para eles, a reforma do judiciário necessitava enxergar as barreiras de acesso à justiça e de efetivação das garantias, sendo a Criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais uma barreira na universalização do serviço judiciário, uma vez que tendia a criar uma justiça de segunda classe, nitidamente voltada aos menos abastados, e perpetuadora das violências das relações sociais, ante a desigualdade de acesso à informação, dificuldade de defesa técnica e displicência dos profissionais envolvidos<sup>35</sup>.

Por fim, a posição do judiciário mínimo, amplamente e extraoficialmente defendida pelos setores públicos e seus representantes, bem como pelos setores bancários, compreendia a necessidade de um projeto global de reforma neoliberal dentro do Poder Judiciário. A crise, para eles causada pela estrutura organizacional e pelo aumento da demanda (ocasionada pelos processos de urbanização e redemocratização) precisava ser administrada de forma a adaptar o Poder Judiciário à globalização, reduzindo os custos do litígio e o tempo para resolução do conflito, tudo com vistas ao crescimento econômico<sup>36</sup>.

---

<sup>33</sup> KOERNER, Andrei. **O debate sobre a reforma judiciária**. *Novos Estudos*, n. 54, 1999, p. 11.

<sup>34</sup> *Idem*, p. 22.

<sup>35</sup> *Idem*, p. 23.

<sup>36</sup> *Idem*, p. 26.

A ideia de que simplificar o procedimento é a chave para a resolução dos conflitos parte da concepção de que aqueles que procuram a Justiça não são capazes de compreender a formalidade e a significação da processualística jurídica, motivo pelo qual a simplificação dos procedimentos é a melhor forma de conectar-se ao jurisdicionado, resolvendo a lide de forma mais célere. Ademais, as reformas empreendidas parecem acreditar que a mudança de comportamento do Poder Judiciário enquanto sistema (pelos atores atuantes no Poder Público) é mais fácil e exige menos investimento do que a inserção de políticas sociais de conscientização do jurisdicionado do papel do sistema de justiça e das opções de negociação e solucionamento de conflitos.

No Brasil, por exemplo, a primeira legislação que usou a conciliação como meio de solução de controvérsias pelo Estado foi a Constituição do Império, ainda em 1824. Naquela oportunidade se estabeleceu que todo processo judicial deveria ter início com uma tentativa de reconciliação<sup>37</sup>, e só apenas em caso de frustração dessa o juiz prosseguiria na análise da disputa. Essa tentativa de acordo se constituía em fase obrigatória e pré-processual e era realizada por uma espécie de juiz de paz, isto é, por pessoa escolhida e reconhecida pela comunidade local como capaz de promover uma solução consensual<sup>38</sup>.

Em seguida, com a proclamação da República, a reconciliação prévia obrigatória foi considerada muito onerosa e pouco útil à composição de conflitos, de modo que sua extinção foi uma consequência natural do processo civil<sup>39</sup>, deixando, pois de existir na Constituição da República.

Desde então, sem guarida constitucional, a conciliação permaneceu presente em algumas leis específicas, a exemplo da Consolidação das Leis de Trabalho (Decreto-Lei n. 5.452/1943); a Lei de Alimentos (Lei 5.478/1968); a Lei do Divórcio (Lei 6.515/1977) e até mesmo o Código de Processo Civil de 1973, com alterações trazidas por legislações específicas nos anos seguintes<sup>40</sup>.

---

<sup>37</sup> Art. 161, Constituição Política do Império do Brasil de 25 de Março de 1824: “Sem se fazer constar, que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará Processo algum”.

<sup>38</sup> MENDES, Maria Lúcia Ribeiro de Castro. *Mediação e conciliação: histórico dos métodos adequados de solução de conflitos e experiências contemporâneas no Brasil e em outros países – Das técnicas de conciliação e mediação, suas nuances, seus pontos convergentes e aspectos práticos*. In: TOLEDO, Armando Sérgio Prado de; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira (orgs.) **Estudos avançados de mediação e arbitragem**. São Paulo: Elsevier, 2014, p. 85-106.

<sup>39</sup> PELLEGRINI, Elizabete. **Não cause, concilie**: Os sentidos das práticas de conciliação em um Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania em Campinas-SP. São Paulo: IBCCRIM, 2019, p. 30.

<sup>40</sup> Idem, p. 32.



Em 1984 foram criados os Juizados Especiais de Pequenas Causas, grande passo do Estado na busca pela melhor gestão de conflitos e aplicação de políticas públicas promotoras de métodos informais. A criação desses juizados é devida a influência dos Conselhos de Conciliação e Arbitragem, vinculado ao Programa Nacional de Desburocratização, ativo no contexto do regime militar brasileiro. O primeiro Conselho de Conciliação e Arbitragem foi instalado em 1982, e contou com o empenho da magistratura, que estava profundamente interessada em reformar as bases de legitimação do Judiciário.

Com efeito, naquele contexto, as associações de classe pretendiam implementar formas de resolução de conflitos alternativas à estrutura organizacional do Judiciário, com melhor compreensão e especificidade das lides. Os magistrados, porém, não enxergavam a proposta como vantajosa à hegemonia do Poder Público e reagiram com a implantação do sistema de Conselhos informais e extrajudiciais, a fim de combater a indesejável superação do Poder Judiciário.<sup>41</sup> Os Conselhos tinham como função principal solucionar causas de forma extrajudicial, com auxílio de árbitros e bacharéis em Direito não remunerados, sempre coordenados por juízes.

Essa reforma foi, essencialmente, levada a cabo pela magistratura nacional e tinha como principal objetivo reformular as bases que legitimavam a atuação do Poder Público, a fim de que pudessem continuar impondo sobre os jurisdicionados os interesses do Poder Público. Em balanço realizado em 1983, o impacto dos Conselhos foi avaliado positivamente pelos juízes, embora houvesse a percepção de que os litígios ali resolvidos não concorriam com os processos da justiça comum. Havia, pois, um novo tipo de litígio. Concluiu-se que o sistema tinha grande potencial de abrir novas portas ao Poder Judiciário, sobretudo com novas vias de acesso pelo povo, que podia resolver causas – em grande maioria consumeristas – de maneira simples, rápida e gratuita<sup>42</sup>.

Em outras palavras, a reforma implementada pelo Poder Judiciário com a Criação dos Conselhos compreendeu que havia uma demanda contida, que outrora não ingressava na justiça comum, embora tenha sido positiva para os objetivos que a magistratura nacional buscava. Essa reforma, por óbvio, não poderia ser utilizada para desafogar o volume de ações que já eram levadas ao sistema de justiça, pelo

---

<sup>41</sup> VIANNA, Luiz Werneck, et al. **A judicialização da política e das relações sociais no Brasil**. Rio de Janeiro: Revan, 1999, p. 167-169.

<sup>42</sup> Idem, p. 169.

contrário, acabava de criar novo estímulo à resolução de lides por meio institucional, com a aplicação da política pública. De toda sorte, o resultado político e social obtido por meio dos Conselhos foi decisivo para a criação dos Juizados.

Com a experiências dos Conselhos, o Ministério da Desburocratização instituiu firmemente os Juizados de Pequenas Causas por meio da Lei 7.244/1984, com a ideia de “informalizar a justiça”. Os Juizados tinham foco na resolução de conflitos por meio da conciliação e as audiências eram dirigidas por profissionais diversos, não necessariamente bacharéis em Direito ou advogados<sup>43</sup>.

Essa política pública precisa ser observada em seu contexto: A exposição de motivos do projeto de lei declarava abertamente que os conflitos gerados pelo cotidiano social criavam instabilidade e tensão social, o que poderia transmutar-se em comportamento antissocial<sup>44</sup>. Tratava-se, evidentemente de uma política de controle social: aplicando normas legais, porém informalizadas, o Estado conseguiria a um só tempo controlar as instabilidades no seio social e direcionar a resolução de conflitos para uma opção viável e vantajosa para o Poder Público. Embora não se falasse ainda de crise sistêmica ou institucional, a expectativa dos agentes públicos era que os Juizados fariam a justiça chegar mais rápido ao cidadão e o judiciário ficasse menos congestionado, a fim de afastar a imagem negativa que a população tinha da justiça<sup>45</sup>.

É interessante notar que a Ordem dos Advogados do Brasil Seccional de São Paulo posicionou-se contrária a instituição da política, por ver nesse meio um modo de segregação de classes e de possível violação dos direitos das partes menos informadas e instruídas<sup>46</sup>. Por outro lado, as associações de comércio (a exemplo da FIESP e CIESP) e a Confederação Nacional das Indústrias foram apoiadoras da política, inclusive sugerindo alterações no projeto de lei, que foram acatadas pelo legislativo. A ideia de controle social, sobretudo no contexto do regime militar, não

<sup>43</sup> MOREIRA LEITE, Angela. **Em tempo de conciliação**. Niterói: EdUFF, 2003, p. 49.

<sup>44</sup> BRASIL, Câmara dos Deputados. Projeto de Lei n. 1.950 de 1983. **Dispõe sobre o funcionamento do Juizado de Pequenas Causas**. 1983, p. 17. Disponível em: [https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra;jsessionid=node0a3fjspdcpztz91kkesf44q3v944414306.node0?codteor=1164985&filename=Dossie+-PL+1950/1983](https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=node0a3fjspdcpztz91kkesf44q3v944414306.node0?codteor=1164985&filename=Dossie+-PL+1950/1983).

<sup>45</sup> D'ARAUJO, Maria Celina. **Juizados Especiais de Pequenas Causas**: notas sobre a experiência no Rio de Janeiro. Estudos históricos, n. 18, 1996. p. 312.

<sup>46</sup> ALMEIDA, Frederico Normanha Ribeiro de. **A advocacia e o acesso à justiça no Estado de São Paulo**. Dissertação (Mestrado em Ciências Políticas) – Faculdade de Filosofia. São Paulo, 2005, p. 76.

pode deixar de ser considerada, assim como a influência de setores industriais nas soluções de conflitos<sup>47</sup>.

Vale lembrar que a grande maioria da população brasileira não podia suportar os custos de uma demanda judicializada. O Poder Público, por sua vez, deixava de exercer dominação naquele setor social e sugestionava um poder paralelo, um sistema paraestatal<sup>48</sup>. Com a implementação de um sistema de justiça informal, gratuito e rápido, alguns setores teriam seus interesses atendidos pela informalidade do procedimento e processamento rápido da demanda, e o Estado poderia exercer seu poderio de centralização e direcionamento de comportamento social. Assim sendo, a informalização dos procedimentos e a instituição de uma justiça mais barata, simples e célere estabelece um novo paradigma social, pautado nos interesses públicos.

Após a criação dos Juizados de Pequenas Causas, diversos setores no interior da comunidade jurídica se aliançaram em torno de pontos cruciais de reforma do Judiciário. As principais diretrizes dessas reformulações levaram à instituição obrigatória dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais em 1995. Nessa remodelação muito se foi mantido, sobretudo os princípios da oralidade, informalidade, simplicidade e celeridade.

Os métodos autocompositivos, desde então, ganharam posição de destaque e foram cada vez mais considerados nas reformas seguintes, como em 2010, com a instituição da Resolução nº. 125 do CNJ – que obrigou o Poder Judiciário a criar Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos no interior dos Tribunais, com vistas a implementar, no âmbito de sua competência, a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, bem como a atribuição de criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (que compoariam o sistema de justiça, mas poderiam ser usados de forma extrajudicial).

---

<sup>47</sup> PELLEGRINI, Elizabete. op. cit., p. 33-34.

<sup>48</sup> É Boaventura que narra, em *Direito dos Oprimidos*, o sistema de justiça paraestatal de uma favela do Rio de Janeiro. Em estudo prático, evidenciou que dentro da comunidade estudada, as autoridades locais e os conhecidos chefes do tráfico ditavam as regras de conduta social; solucionavam os conflitos surgidos dentro da favela; aplicavam as penas e fiscalizavam a execução do acordado. Na obra fica claro que, para o cidadão morador da favela, é mais rápido e efetivo recorrer a essas lideranças que ao Poder de Justiça oficial. A um, porque as lideranças locais compreendem melhor os problemas levados a discussão, vez que estão mais familiarizadas com o contexto social das comunidades; a dois, porque a efetividade dos mandamentos era mais palpável, considerando que as lideranças podem e se utilizam de ferramentas de coerção que o Poder Público não pode utilizar. In: SANTOS, Boaventura de Sousa. **Direito dos Oprimidos**. Coleção Sociologia Crítica do Direito. Coimbra: Almedina, 2014.

Assim como os movimentos que resultaram na criação dos Conselhos, dos Juizados de Pequenas Causas e dos Juizados Especiais, a Política Nacional de Conciliação representa uma espécie de autorreforma do Poder Judiciário. Nessa reforma institucional, os métodos de solução consensual de conflitos foram privilegiados, e sua aplicação foi preferida aos demais meios, inclusive sobre a solução adjudicada, tradicionalmente aplicada.

Com efeito, existem vantagens óbvias tanto para as partes como para o sistema jurídico se o litígio é resolvido sem a necessidade de julgamento. A sobrecarga dos tribunais e as despesas com os litígios podem tornar as soluções rápidas e mediadas particularmente benéficas<sup>49</sup>. Por outro lado, a manutenção do vínculo Estado-conflitantes é essencial para reforçar a soberania do Poder Público, e a atuação do sistema estatal é objetivo das instituições integrantes da organização judiciária.

É que todos os problemas experimentados pelo Poder Judiciário são consequências da crise estatal, observada sua gradativa perda de soberania, e sua incapacidade de ofertar respostas céleres aos litígios cada vez mais complexos. A desterritorialização da produção e a transnacionalização dos mercados, bem como a expansão da informática, da comunicação, do transporte e demais áreas do convívio social faz com que o Judiciário necessite abrir mão de sua lógica legal-racional em prol da ampliação de sua atuação.<sup>50</sup>

O advento do Novo Código de Processo Civil renova o desafio consistente na exigência de concretização de direitos fundamentais de natureza processual, em especial no que se refere ao direito ao acesso à justiça. Mais do que mera alteração no plano legal em termos de fontes do Direito, a forma como o legislador dispõe a respeito da regulamentação de parâmetros previstos no âmbito constitucional pode até mesmo trazer alterações no que se refere ao conteúdo do significado da própria proteção ofertada no plano dos Direitos Fundamentais (REICHELDT, 2017, p. 193)

### **2.3 Os métodos autocompositivos de solução de controvérsias e o conflito familiar**

A história revela que o processo de conflito é observável em todas as manifestações de vida social e está presente nos diversos tipos de sociedades – das

---

<sup>49</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. op. cit., p. 81.

<sup>50</sup> SPENGLER NETO, Theobaldo. op. cit., p. 11.

mais simples às mais complexas – sendo possível afirmar que inexistente sociedade, ou convivência humana, sem a existência de conflito.<sup>51</sup>

Motivados pela escassez dos bens ou ainda pela coincidência das pretensões há resistência das partes, e dessa resistência nasce o conflito<sup>52</sup>. Para Vasconcelos<sup>53</sup>, na busca pela compreensão da condição humana, é necessário que se reconheça que “como seres vivos, constituídos de forças cósmicas, biológicas, psíquicas, emocionais, forças nos impulsionam em direções contraditórias, embora fundamentalmente complementares”. Estes impulsos aparentemente fragmentadores são também de autoafirmação, e potencialmente integrativos, que em suas expressões, se concertam e se excluem, num contínuo dinamismo.

O conflito humano, por sua vez, se traduz num processo gerido pela sociedade segundo um elenco de soluções que se presta ao exame tipológico desde o acordo negociado até o julgamento pelo Estado-Juiz, e para além de qualquer consideração formal, o conflito pode ser considerado tanto o fracasso do Direito como sua fonte universal e mais dinâmica.<sup>54</sup> O Direito não é apenas fruto da cultura, é também seu indutor. As práticas de solução de conflitos são tanto reflexivas quanto construtivas da cultura, pois há uma conexão profunda entre ambos. As instituições de resolução de conflitos acabam sendo produtos e também colaboradoras dos aspectos culturais. Necessário, dentro do contexto, considerar a vagueza do conceito de cultura, relacionando-o com as ideias, valores e normas tradicionais amplamente compartilhados em um grupo social.<sup>55</sup>

A busca pela resolução de controvérsias oriundas da convivência humana, não interessa apenas aos litigantes. O interesse da sociedade em que o conflito não se instaure, ou em que, ocorrendo, se solucione é justificado pelo fato de que a lide perturba a paz social, constituindo um entrave à realização do direito.<sup>56</sup>

---

<sup>51</sup> STANÇA, F. M. de C. **Os meios alternativos na resolução dos conflitos e o novo código de processo civil**. Revista Saber Acadêmico, nº 21, 2016, p. 110-125. Disponível em: [http://uniesp.edu.br/sites/\\_biblioteca/revistas/20170420171452.pdf](http://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20170420171452.pdf). Acesso em 23 de junho de 2019, p.125.

<sup>52</sup> LIMA FILHO, Francisco das Chagas. **Acesso à justiça e os mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2003, p. 78.

<sup>53</sup> VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Editora Método, 2014, p. 27.

<sup>54</sup> ASSIER-ANDRIEU, Louis. **O direito nas sociedades humanas**. Tradução: Maria Ermantina Galvão. São Paulo: Martins Fontes, 2000, p. 166.

<sup>55</sup> CHASE, Oscar G. **Direito, cultura e ritual: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada**. Tradução de Sérgio Arenhart e Gustavo Osna. São Paulo: Marcial Pons, 2014, p. 21-23.

<sup>56</sup> BERMUDES, Sérgio. **Introdução ao Processo Civil**. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006, p. 13.

Ao longo dos séculos, as sociedades evoluíram no modo de solver as disputas que inexoravelmente surgiam. Assim, compreenderam que a autotutela – ou o poder da força – já não atendia aos anseios civilizatórios requeridos pela comunidade, momento em que atribuíram à terceiro (que gozava de prestígio e admiração de seus pares) a tarefa de conciliar as tensões em choque, a fim de pacificar a vida em comunidade.

Nas sociedades primitivas, quando se perceberam os riscos e danos da autotutela, atribuiu-se a solução dos conflitos a terceiros, que atuavam como árbitros ou como facilitadores, para que se atingisse o consenso. Incumbia-se dessa função uma pessoa respeitável da comunidade – sacerdote, ancião, cacique, o próprio rei [...] – e se obtinha a pacificação, sem necessidade de recorrer à justiça pelas próprias mãos. Assim, os métodos consensuais de solução de conflitos precederam, historicamente, a jurisdição estatal. Só mais tarde, quando o Estado assumiu todo seu poder [...] nasceu o processo judicial, que foi orgulhosamente considerado monopólio estatal.<sup>57</sup>

A atual situação jurídica brasileira clama pelo estabelecimento de uma política pública de tratamento adequado dos conflitos, com o objetivo de estimular e induzir a participação dos conflitantes, em verdadeiro incentivo às práticas autocompositivas, bem como para evitar o crescimento da crise judicial, que se revela intenso fomento das práticas extrajudiciais. O modo jurisdicional de solução dos litígios, em que pese indescartável como recurso extremo, dá sinais evidentes de fadiga. Em toda parte, sobretudo nos grandes negócios, não há tempo a esperar. Irrompem conflitos em que flagrantemente todos perdem com a demora, atados a posições rígidas, não nos interesses ou em suas causas subjacentes que de fato ensejaram o litígio.<sup>58</sup>

Neste sentido, o Poder Judiciário está adotando um filtro da litigiosidade, que, objetiva a promoção do acesso à ordem jurídica justa e ainda a redução da quantidade de conflitos a serem ajuizados<sup>59</sup>. Contudo, o tratamento adequado dos litígios sofre fortes entraves dos pilares positivistas arraigados no sistema jurídico brasileiro, vez que as normas capazes de abarcar a complexidade dos conflitos atuais

<sup>57</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os métodos consensuais de solução de conflitos no Novo Código de Processo Civil**. *Jornal Estado de Direito*. Edição de 04 de novembro de 2015, p. 2. Disponível em: <http://estadodedireito.com.br/conflitosnonovo/>. Acesso em 23 de junho de 2019, p. 2.

<sup>58</sup> FREITAS, Juarez; JOBIM, Marco Felix. Resolução Alternativa de Disputas: cláusula inovadora do CPC. *Revista Brasileira de Direito Processual*, v. 91, 2015, p. 97-112, p. 110.

<sup>59</sup> WATANABE, Kazuo. Política pública do Poder Judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: RICHA, M. A.; PELUSO, A. C. (coord.) **Conciliação e Mediação: estruturação da política judiciária nacional**. Rio de Janeiro: Forense 2011, p. 4.

são recém-adquiridas, talvez pouco aplicadas e seus efeitos pouco analisados. Por outro lado, existe outra barreira, qual seja, a educação ministrada ao magistrado que o tornou imune às interferências e implicações sociais.<sup>60</sup>

A fim de mitigar essa crise, o Estado começou a atentar para essas novas formas de resolução de conflitos, que mesclam diferentes métodos em busca da pacificação social, prezando pela informalidade e celeridade. O campo da chamada Resolução Apropriada de Disputas (ou RADs) inclui, portanto, uma série de métodos capazes de solucionar conflitos, que oferecem, de acordo com suas respectivas peculiaridades, opções para se chegar a um consenso, a um entendimento provisório, a paz ou apenas a um acordo.<sup>61</sup>

Na composição podemos identificar duas formas básicas: a heterocomposição e a autocomposição. Enquanto na heterocomposição de conflitos existe um terceiro, alheio as partes que adjudica o litígio e o decide com base em uma legitimação pré-definida, na autocomposição, ao contrário, nada se decide. São as próprias partes, por intermédio de um terceiro facilitador, que trabalham o conflito, podendo chegar a um acordo, isto é, uma transação, com concessões múltiplas, ou mesmo a um reconhecimento ou renúncia de direito.<sup>62</sup>

Frequentemente estas iniciativas autocompositivas são descritas com expressões diversas. Cada uma delas tende a pôr em evidência um aspecto que se entende mais relevante para o litígio em questão; fala-se, assim, em ADR (*Alternative Dispute Resolution*) como técnica de "justiça informal" para sublinhar simplicidade, ou em "procedimentos sumários", a fim de destacar a celeridade do procedimento em relação ao processo ordinário, ou então de procedimentos que facilitam o "acesso à justiça", com objetivo de realçar a reduzida onerosidade ou até mesmo sua gratuidade, ou ainda como uma espécie de "justiça menor", para destacar a dedicação a questões de módico valor. O que unifica todas essas experiências é o objetivo comum: trata-se de resolver litígios com o uso de técnicas processuais simplificadas, menos custosas e mais céleres.<sup>63</sup>

---

<sup>60</sup> SILVA, Adriana dos Santos. **Acesso à justiça e arbitragem**: um caminho para a crise do judiciário. Barueri: Manole, 2005, p. 115.

<sup>61</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Guia de Conciliação e Mediação: orientações para implementação de CEJUSCs. op. cit., p. 31.

<sup>62</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os métodos consensuais de solução de conflitos no Novo Código de Processo Civil**. op. cit., p. 2.

<sup>63</sup> FACCHINI NETO, Eugênio. A outra justiça - ensaio jurídico de direito comparado sobre os meios alternativos de resolução de conflitos. **Revista da Ajuris**, v. 01, p. 85-117, 2009, p. 88.

Esses métodos apresentam-se como uma nova cultura na solução dos conflitos, fora do âmbito do Poder Judiciário, quando são deixados de lado o pensamento judicial de autor e réu, buscando negociar, por meio do diálogo, uma forma harmônica de solução do conflito, com foco na obtenção da paz social.<sup>64</sup>

Essa ideia decerto não é nova: a conciliação, a arbitragem, a mediação foram sempre elementos importantes em matéria de solução de conflitos. Entretanto, há um novo elemento consistente em que as sociedades modernas descobriram novas razões para preferir tais alternativas. É importante acentuar que essas novas razões incluem a própria essência do movimento de acesso à Justiça, a saber, o fato de que o processo judicial agora é, ou deveria ser, acessível a segmentos cada vez maiores da população, aliás, ao menos teoricamente, a toda a população. Esse é sem dúvida o preço do acesso à Justiça, o qual é o preço da própria democracia: um preço que as sociedades avançadas devem sentir-se dispostas a pagar.<sup>65</sup>

Inúmeras são as possibilidades de composição de litígios além da jurisdição estatal que, junto com a arbitragem, forma o conjunto dos meios heterocompositivos de solução de conflitos, nos quais esta solução é imposta por um terceiro imparcial. A preponderância, na tentativa de resolução de conflitos, é da jurisdição, já que proporciona, uma vez que é exercida pelo Estado, um alto grau de garantia, qualidade e coerção. A implementação dos métodos alternativos de resolução de conflitos é, no entanto, complexa. A formação do sistema e do próprio jurista é comprometida com a cultura adversarial, “com a concepção das partes de uma pretensão resistida apenas como ganhador ou perdedor, autor ou réu”.<sup>66</sup>

Muito embora o legislador tenha percebido as deficiências do sistema tradicional de resolução de conflitos, bem como a crise estrutural e sistêmica do poder público jurisdicional, inclusive modificando a lei para se adequar aos avanços sociais, o “operador do direito”, aqui traduzido como o magistrado, mediador e conciliador de justiça ainda precisam adaptar sua atividade ao novo momento nacional. A atuação do Judiciário deve assim, atentar-se para as facetas ocultas do conflito e não apenas

---

<sup>64</sup> BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**: Coleção Saberes do Direito. Alice Bianchini e Luiz Flávio Gomes (Coord). São Paulo: Saraiva, 2012, p. 14.

<sup>65</sup> CAPPELLETTI, Mauro. **Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça**. Revista de Arbitragem e Mediação, São Paulo, v.444, p. 405-423, abr./jun. 2014, p. 410.

<sup>66</sup> ANDRADE, Gustavo Henrique Baptista, A Mediação e os meios alternativos de resolução de conflitos. **Revista do Instituto do Direito Brasileiro**, vol. 1, nº. 9, 2012, p. 7.



a verdade exarada nos autos judiciais, de modo a identificar a melhor forma de abordá-lo, com vistas a promover seu real enfrentamento.

Ponto merecedor de desataque quando se trata dos meios de autocomposição dos litígios é a alternatividade dos métodos. Com efeito, diversos autores referem-se aos métodos de solução consensual como alternativos à solução adjudicada de conflitos, limitando sua aplicação e utilização para solução da crise do sistema judiciário já presente. Esta classificação e tratamento dos instrumentos consensuais de resolução de litígios ressignifica os métodos autocompositivos e desvirtua sua finalidade básica. É que a alternatividade não é o ponto central destes mecanismos, isto é, sua principal vantagem não é proporcionar soluções alternativas às soluções adjudicadas estatais, mas sim promover a adequada resolução do conflito, no sentido de ser a melhor forma disponível para a solução da demanda.

A bem da verdade, a disseminação dos métodos autocompositivos como elementos idôneos à prática judicial tem forte influência nos sistemas norte-americano e europeus de justiça. Na década de 1920, por exemplo, os EUA já contavam com entidades privadas voltadas à administração da mediação extrajudicial e da arbitragem, com grande enfoque para as práticas e demandas ligadas ao mercado financeiro.<sup>67</sup> Nas décadas de 1970 e 1980, os ADR já tinham ampla aceitação e aplicação na Austrália, Reino Unido, Canadá, além dos Estados Unidos, sobretudo em conflitos que envolviam direito comercial e contratos empresariais<sup>68</sup>

Neste contexto, os métodos de resolução consensual eram de fato enxergados como uma alternativa à solução adjudicada, pois nestes países além do acesso à justiça ser bem mais limitado, os custos para acionamento do sistema jurídico eram muito elevados, além da morosidade na prestação jurisdicional. Assim, os meios extrajudiciais de solução de controvérsias difundiram-se rapidamente, como meio de fuga da jurisdição convencional.

É importante, portanto, diferenciar a aplicação e incentivo aos métodos autocompositivos em dois grupos: aqueles que consideram os métodos em relação a seu contexto social e político e aqueles que consideram os métodos sob o prisma interno dos procedimentos e seus efeitos para os participantes, sendo conveniente

---

<sup>67</sup> STANÇA. F. M. de C. op. cit., p.123.

<sup>68</sup> AMARAL, Antônio Carlos Rodrigues do. Direito do Comércio Internacional: Aspectos Fundamentais. São Paulo: Aduaneiras, 2004, p. 336.

diferir os que optam pelo termo “alternativo” dos que optam pela terminologia “adequado”.

Embora os MARC proporcionem uma alternativa para a solução de conflitos, as pessoas continuam apreensivas e desconhecedoras em relação à sua utilização. Contudo, a crescente inter-relação com o sistema judiciário vem aumentando a aplicação tanto na Austrália quanto em outras localidades, inclusive no Brasil. As cortes necessitam de MARC para a redução de gastos e do acúmulo de processos. Todavia, o uso excessivo de ADR pode afastar do governo o controle/regulação dos procedimentos e resultados<sup>69</sup>

Ou seja, a utilização dos meios consensuais de resolução de conflito não pode ser entendida como mera ferramenta para o desafogamento dos tribunais, no sentido de apenas contribuir para a mitigação dos efeitos da crise numérica, como reflexo da crise da jurisdição moderna do Poder Público.<sup>70</sup> A utilização dos meios como a mediação, a conciliação, a negociação, a arbitragem e outras fórmulas de resolução de conflito sem a interferência do poder judiciário enquanto Estado-Juiz deve estar centrada na possibilidade destes métodos de reestabelecer a comunicação entre as partes e propiciar o ataque às efetivas causas da controvérsia, com aprofundamento necessário do que será decidido e acordado.

A respeito desta assertiva, Costa e Silva<sup>71</sup> explica que a utilização dos meios alternativos de resolução de conflitos deve ser realizada em decorrência de critérios de adequação, ou seja, a eleição desses mecanismos faz-se impositiva em razão de suas qualidades intrínsecas – seja porque possibilitam ao indivíduo a resolução atempada de seus problemas, seja em razão de sua informalidade – e não como meio de alívio às pendências dos tribunais.

Nos mecanismos de autocomposição, as próprias partes tomam as rédeas do problema para solucioná-lo. Nessa instituição, as partes são tratadas como protagonistas do conflito. O mediador (terceiro, imparcial) não apresenta a solução do problema, ele procura auxiliar de maneira adequada os “protagonistas”, para que eles façam um acordo de vontades. Nessa configuração de resolução de problemas é

---

<sup>69</sup> FERNANDES JUNIOR, Edson. Mecanismos de resolução alternativa de conflitos como ferramentas de auxílio para construção da política judiciária no Brasil. Dissertação (Mestrado em Direito) - Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Curitiba, 2008, p. 159.

<sup>70</sup> MANCUSO, Rodolfo. op. cit., p. 124.

<sup>71</sup> COSTA E SILVA, Paula. **A nova face da justiça**: os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias: relatório sobre conteúdo, programa e métodos de ensino. Coimbra: Coimbra Editora, 2009, p.88.

perceptível que todos saem ganhando, pois a decisão não é imposta, ela é criada através do diálogo.<sup>72</sup>

Não significa dizer que os métodos consensuais de resolução de conflito usem de técnicas ou promovam resultados simplórios. Pelo contrário, os métodos de composição são muito mais profundos e envolvem técnicas muito mais complexas que os métodos tradicionais de solução de litígio, uma vez que promovem a retomada da comunicação entre as partes, e cingem elementos da origem do conflito de interesses, importando, em verdade, num procedimento muito acurado de relações interpessoais, mormente quando estamos tratando de dissensos familiares.

A família vem enfrentando um processo de profunda transformação em virtude dos fatores econômicos, sociais e culturais. Neste contexto de dinamicidade, os conflitos familiares são cada vez mais notados e mais complexos, pelo caráter inovador, democrático e igualitário exigido pelos membros da teia familiar.<sup>73</sup>

Neste interim, a solução do conflito deve ser construtiva e a controvérsia deve ser entendida de maneira positiva, de modo que o desfecho da disputa possibilite a manutenção e desenvolvimento das relações familiares. É importante, pois, considerar que o conflito familiar merece atenção redobrada nesse contexto, pois os conflitos familiares, antes de serem conflitos de direito, são essencialmente afetivos, psicológicos, relacionais, anteceditos de desgastes.<sup>74</sup> Por serem profundamente ligados ao campo emocional do sujeito, para uma solução eficaz é importante a observação dos aspectos emocionais e afetivos.

Outro importante ponto a ser considerado é a necessidade de manutenção do vínculo familiar, que será ainda mais aprofundada nos capítulos seguintes. Com efeito, esse aspecto foi importante inclusive nas diretrizes de definição da aplicação das ferramentas de conciliação e mediação. O Código de Processo Civil estabelece que o conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem, conquanto o mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que

---

<sup>72</sup> WRASSE, Helena Pacheco. **Controvérsias: uma visão positiva dos conflitos**. In: Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas. Fabiana Marion Spengler Theobaldo Spengler Neto (Org.); Santa Cruz do Sul, EDUNISC, 2012, p. 51.

<sup>73</sup> PRUDENTE, Neemias Moretti. Justiça Restaurativa em Debate. **Revista IOB de Direito Penal e Processo Penal**, Porto Alegre, Ano VIII, n. 47, dez./jan. 2008, pp. 203-216. p. 204, p. 204.

<sup>74</sup> DIAS, Maria Berenice. **Manual de Direito das Famílias**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017, p. 127.

houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

A norma processual diferiu a conciliação da mediação por meio do vínculo anterior entre as partes, estabelecendo que para decidir qual medida deve ser aplicada ao caso em concreto deve ser observado a existência de vínculo entre os conflitantes. Assim, se o vínculo existir é preferível a mediação, conquanto se o vínculo inexistir será preferível a aplicação da conciliação.

O papel do conciliador se torna mais ativo, na medida em que pode inclusive sugerir propostas, ao passo que o mediador apenas auxilia as partes a reestabelecer a comunicação, de modo que apenas as partes conflitantes podem propor acordos, sugerir concessões, etc. De fato, a maior dificuldade na resolução de um conflito é devido à perda da comunicação eficaz entre os conflitantes. A função do mediador é justamente restaurar essa capacidade de comunicação através da linguagem.<sup>75</sup>

Pode-se definir a mediação como uma forma de autocomposição dos conflitos, com o auxílio de um terceiro imparcial, que nada decide, mas apenas auxilia as partes na busca de uma solução<sup>76</sup>. Cuida-se, pois, de um método de condução de conflitos, aplicado por um terceiro neutro e especialmente treinado, cujo objetivo é restabelecer a comunicação produtiva e colaborativa entre as pessoas que se encontram em um impasse, ajudando-as a chegar a um acordo.<sup>77</sup>

A mediação enquanto método em virtude está baseada num complexo interdisciplinar de conhecimentos científicos, extraídos especialmente da comunicação, psicologia, psicanálise, direito, sociologia, antropologia e da teoria dos sistemas e do conflito<sup>78</sup>, e para fins de tratamento de conflitos familiares, se apresenta como técnica de autocomposição mais adequada. A um pelo inquestionável vínculo entre as partes, seja biológico ou afetivo. A dois pela necessidade de manutenção deste vínculo, mormente quando crianças e adolescentes envolvidos no litígio.

---

<sup>75</sup> STANÇA, F. M. de C. op. cit, p. 117.

<sup>76</sup> BUITONI, Ademir. A ilusão do normativismo e a mediação. **Revista do Advogado**, 2006, n. 87, p.109-114, p. 111.

<sup>77</sup> NAZARETH, E.R. Mediação: um novo tratamento do conflito. In: **Nova realidade do direito de família**. COUTO, Sergio (Org). Tomo I. Rio de Janeiro: Editora Jurídica, 1999, p. 112.

<sup>78</sup> PRUDENTE, Neemias Moretti. op.cit., p. 204.

Tida como meio facilitador da solução, a mediação deve ser compreendida em todo o seu procedimento como prevenção, já que evita a má administração do problema e procura tratamento dos conflitos, isto é, durante o processo de mediação, o mediador, com a sua visão de terceiro imparcial, deve aprofundar-se no problema exposto, possibilitando o encontro e a solução do conflito.<sup>79</sup>

Fala-se em “solução real” porque o fato de dar ganho de causa a uma parte não significa obrigatoriamente que o conflito esteja resolvido. Muitas vezes resolve-se uma querela judicial e outras dezenas aparecem como consequência. Isso se dá comumente porque o impasse revelado, exposto, não é real. Pouco adianta resolver o problema aparente, pois o real continuará a existir. No momento em que o mediador ajuda a solucionar efetivamente a controvérsia, ele faz a ligação entre as pessoas, cria vínculos que não existiam. Dessa forma, alcança o impasse real e daí passa a prevenir a má administração de outros futuros.<sup>80</sup>

Vasconcelos<sup>81</sup> adverte que há modelos diferentes de mediação, sendo divididos em dois seguimentos básicos: o primeiro, focado no acordo que será realizado; o segundo, focado na relação entre as partes conflitantes. No caso de conflitos familiares, em virtude das relações permanentes ou continuadas, a mediação focada na relação obtém melhores resultados. A sua natureza transformativa pressupõe uma mudança de atitude em relação ao conflito. O mediador busca capacitar as partes em suas narrativas, identificar as expectativas em conflito, evidenciar os reais interesses e necessidades, a fim de construir um reconhecimento, e verificar as opções possíveis, com a finalidade precípua de transformação do conflito e restauração da relação e, só então, por consequência, de construção de algum acordo.

É que se costuma compreender os conflitos como situações indesejáveis que expõem sinais de fraqueza e fracasso dos envolvidos, motivo pelo qual é imperiosa a necessidade de superá-los em vez de elaborá-los, ou seja, de entendê-los e transformá-los em oportunidades de melhoria da qualidade dos relacionamentos pessoais ou sociais.<sup>82</sup> Se, ao nível dos conflitos de interesse mais triviais a assertiva já é verdadeira, no âmbito das relações familiares esta afirmação é ainda mais

<sup>79</sup> SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004, p. 30.

<sup>80</sup> Idem, p. 32.

<sup>81</sup> VASCONCELOS, op. cit., p. 36-37.

<sup>82</sup> VELOSO, Marília Lomanto. Mediação Popular: um universo singular e plural de possibilidades dialógicas. In: VELOSO, M. L.; AMORIM, S.; LEONELLI, V. (orgs.). **Mediação Popular: uma alternativa para a construção da justiça**. 1. ed., Salvador, 2009, p. 83.

categoría. Quando a controvérsia envolve relações familiares, notadamente de cunho afetivo, é indispensável a elaboração e entendimento do conflito, para consequente transformação.

O conflito é inevitável e salutar, especialmente quando se quer chamar a sociedade na qual se insere de democrática, o importante é encontrar meios autônomos de manejá-los fugindo do conceito de que seja um fenômeno patológico, encarando-o como um fato, um evento fisiológico importante, positivo ou negativo conforme os valores inseridos no contexto social analisado. As relações com sua pluralidade de percepções sentimentos, crenças e interesses, são naturalmente conflituosas<sup>83</sup>

Para Soares<sup>84</sup>, a mediação de conflitos na seara familiar é ferramenta de extremo poder de intervenção, gerando soluções muito eficientes quando utilizada de forma correta e considerando as peculiaridades de cada caso. Contudo, por se tratar de um processo recente no contexto brasileiro muitas dificuldades ainda são encontradas, constituindo óbice à sua efetiva aplicação. Essas dificuldades podem ser observadas a nível institucional, a nível externo e comunitário – refletido na falta de credibilidade e de divulgação, a nível de amadurecimento da ferramenta mediativa. De todo modo, complementa, é inegável sua eficácia – ainda que não completa – enquanto operacionalização do judiciário até então.

A solução construída para o conflito na mediação é efetiva na medida em que as partes são responsáveis pela construção da decisão, que passa a ser elaborada pelas partes, e não imposta por um terceiro que não vive a realidade, o afeto e as relações entre membros da família. Com efeito, o objetivo da mediação nos conflitos que envolvem Direito de Família é garantir um relacionamento saudável e futuro, organizando e estimulando às partes para que restabeleçam o diálogo e busquem o acordo que seja satisfatório para todos envolvidos no conflito, implicando na reconstrução dos vínculos afetivos, haja vista ser um processo não adversarial, mas de cunho cultural e colaborativo, ou seja, que contribui para o amadurecimento das partes e da sociedade<sup>85</sup>

<sup>83</sup> MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição. 2 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008, p. 47.

<sup>84</sup> SOARES, Karine Braga. A mediação como possibilidade de transformar conflitos familiares judicializados. Rio de Janeiro: **Revista FONAMEC**, v. 1, n. 1, p. 189-199, p. 198.

<sup>85</sup> ROCHA, Gustavo de Almeida da; TRENTIN, Taise Rabelo Dutra. O tratamento do conflito familiar pela mediação. In: **Anais do Seminário Internacional de Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea**. Universidade de Santa Cruz do Sul: UNISC, 2015. p. 11. Disponível em: <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidspp/article/viewFile/13175/2250>.

Vale lembrar que o conflito familiar não eclode de uma hora para outra; ele é fruto de uma relação abalada ao longo do tempo e das experiências vividas. É a somatória de insatisfações, de coisas não ditas, de emoções reprimidas, de desinteresses, desatenções, traições ou sabotagem ao projeto de vida estabelecido. É, pois, consequência do diálogo rompido ou mal interpretado ou ainda do silêncio punitivo.<sup>86</sup>

A mediação dos conflitos familiares desempenha, portanto, um papel ímpar neste contexto. O método em questão trabalha um momento delicado da vida dos sujeitos: um ambiente de discussões e hostilidade, por consequência, provocam uma situação de vulnerabilidade dos envolvidos, fator que ratifica a necessidade de um olhar diferenciado na tentativa de composição da questão.<sup>87</sup>

O fato é que os meios autocompositivos são, agora, no Direito brasileiro, reconhecidamente um meio de solução mais adequado aos conflitos de interesses, sejam eles familiares ou não. Hoje, defende-se até que se já se pode falar-se de uma "cultura de conciliação" no mundo, que conheceu impulso crescente na sociedade pós-industrial, mas que tem, nos países em desenvolvimento, importante desdobramento, indicando, não apenas a institucionalização de novas formas de participação na administração da justiça e de gestão racional dos interesses públicos e privados, mas assumindo também relevante papel promocional de conscientização política.<sup>88</sup>

Por estes instrumentos, o Brasil sinalizou grande importância aos métodos adequados de solução de controvérsias, que representam um novo tipo de cultura na solução do litígio, postulando negociações harmoniosas e pacíficas, sem precisar retomar o velho combate no Poder Judiciário.<sup>89</sup>

É possível, a partir das normas fundamentais processuais, estabelecer como principais vetores do novo processo civil, a construção de um processo voltado fundamentalmente para as soluções consensuais, inclinando-se o pêndulo em favor da resolução do conflito através de composições alternativas e de caráter consensual,

---

<sup>86</sup> PINTO, Ana Célia Roland Guedes. O conflito familiar na justiça-mediação e o exercício dos papéis. **Revista do Advogado**. São Paulo, 2011, n. 62, p. 65-78, p. 65.

<sup>87</sup> ROCHA, Gustavo de Almeida da; TRENTIN, Taise Rabelo Dutra. op. cit.

<sup>88</sup> JIMENEZ, Macarena Paz Gaete. **Métodos alternativos de resolução de conflito**. Programa Teixeira de Freitas: Fórum de Cortes Supremas do Mercosul. Santiago: Universidade Alberto Hurtado, 2016, p. 16.

<sup>89</sup> GARCEZ, José Maria Rossani. **Negociação, ADRs, mediação e conciliação**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003, p. 78.

como a mediação e a conciliação, remetendo o processo adversarial para um segundo plano, como última opção. A preferência resolutiva para a ser por um processo dialogado, inspirado pelo contraditório pleno e substancial, onde a voz dos contendores seja ouvida, com o poder de influenciar a decisão, que há de ser fundamentada no âmbito do conflito e levando em consideração todas as teses, de fato e de direito, arguidas. Um modelo assim arquitetado, torna-se um processo mais participativo, democrático e múltiplo e menos impositivo, imperial e concentrado nas mãos do julgador. Ao fim e ao cabo, o processo passa a ser um espaço democrático, predominantemente jurídico, de construção do direito do caso concreto.<sup>90</sup>

A forte inserção destes métodos no direito brasileiro, sobretudo com a obrigatória realização da audiência preliminar de conciliação ou mediação<sup>91</sup> nos processos judicializados bem como o estímulo dos métodos de solução consensual durante todo o curso do processo é elemento que não pode ser desconsiderado no sistema de justiça. Atualmente esses métodos estão regulados sobre três pilares: a) a Resolução nº. 125 de e 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, que instituiu e a Política Nacional dos Meios Adequados de Solução de Conflitos; b) O novo Código de Processo Civil, em dispositivos esparsos; e c) a Lei nº. 13.105 de 16 de março de 2015 – a denominada Lei da Mediação. São sobre estes instrumentos normativos que o presente estudo se debruçará nos capítulos seguintes.

---

<sup>90</sup> MACEDO, Elaine Harzheim; DAMASCENO, Marina. O acesso à justiça e a quarta parede: a audiência do artigo 334 do CPC de 2015 como estratégia democrática. In: ORSINI, A.G.S.; TAVARES NETO, J.Q.; BERTONCINI, M.E.S.N. (Org.). **Acesso à justiça II**. 1ed. Florianópolis: CONPEDI, 2016, p. 41-61, p. 44.

<sup>91</sup> O presente trabalho não possui o objetivo de diferenciar exaustivamente os métodos de conciliação e mediação. Diversos trabalhos na literatura jurídica já se ocuparam dessa tarefa, e até mesmo a legislação pátria ousou diferenciar as práticas por suas formas de aplicação.



### **3 POLÍTICA NACIONAL DE TRATAMENTO DE CONFLITOS NO PODER JUDICIÁRIO: das práticas autocompositivas extrajudiciais à obrigatoriedade das audiências preliminares de conciliação ou mediação no processo civil**

A Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos no âmbito do Poder Judiciário nasceu com a Resolução nº. 125, ainda em 2010, e estabelecia métodos de desafogamento do Judiciário, por meio da implementação de práticas autocompositivas no bojo das demandas pré e pós-processuais. Posteriormente, a resolução foi emendada em 2013, 2016 e 2019 e 2020, a fim de incluir correções de nomenclaturas; os prazos para implementação da política; e a inserção de critérios de aferição da produtividade decorrente da atuação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs.

Posteriormente, em 2015 foi sancionado o Novo Código de Processo Civil, intimamente comprometido com as práticas autocompositivas, em especial a conciliação e a mediação, tanto em litígios ainda não judicializados como no bojo de processos já judicializados. A alteração inseriu o comprometimento de todo o sistema de justiça na busca pela pacificação social e alteração de mentalidade de solução de conflitos, com claro estímulo às práticas consensuais.

Por fim, também em 2015 foi sancionada a Lei nº. 13.140, de 26 de junho de 2015, conhecida como da Lei da Mediação, que veio padronizar e orientar a atuação dos mediadores extrajudiciais e judiciais, além de instituir a criação de câmaras de mediação em órgãos do Poder Público, a fim de promover a solução não adjudicada dos conflitos envolvendo as instancias de pessoas jurídicas de direito público interno, suas autarquias e fundações.

As legislações supracitadas desenvolveram de modo normativo a Política Pública de tratamento de conflitos – além de outras ferramentas fomentadas pelo Poder Público e privado. O estudo dessas normas é condição para avaliação da implementação e atuação do programa, de modo a averiguar as diretrizes e o obediência das práticas pelos atores institucionais maranhenses. A fim de analisar, com maior sensibilidade e aprofundamento as percepções e práticas do Poder Judiciário local, passamos ao estudo normativo nos tópicos seguintes, focando nas orientações de cada norma em específico.

### 3.1 A Resolução nº. 125/2010

Desde 2006, com o “Movimento pela Conciliação”, o CNJ vem fomentando práticas conciliatórias e métodos não judiciais de resolução de controvérsias. O movimento, que pretendia estimular a mudança de uma mentalidade litigante por uma cultura de acordo e autocomposição, também manifestava forte compromisso com a expansão e o aperfeiçoamento dos Juizados Especiais, instituições vistas como ampliadoras do acesso à justiça; diminuidoras da violência e promotoras da paz social.<sup>92</sup>

Além da experiência dos Juizados Especiais, já analisada em tópico anterior, diversas mobilizações foram implementadas pelo Poder Público no sentido de promoção de técnicas negociais. A Semana Nacional de Conciliação foi e continua sendo uma das atividades mais expressivas, sendo disseminada por todo o país com alto grau de adesão e solução de conflitos por meio da celebração de acordos.

Embora práticas importantes de mediação e conciliação tenham sido organizadas e aplicadas pelos Tribunais de Justiça de diversos estados brasileiros, as experiências eram esparsas, sem critérios uniformes para a capacitação, treinamento e atualização dos mediadores/conciliadores, nem avaliação ou controle de qualidade da atuação até a instauração da Resolução nº. 125/2010.

À época, exemplificativamente, era possível encontrar Estados (como o de São Paulo) que se valiam do serviço de conciliadores voluntários, que não recebiam qualquer remuneração. Em algumas Comarcas, prestavam serviços como conciliadores alunos de faculdades de Direito, com a orientação de professores, em outros estados, como na Bahia, a conciliação era realizada por funcionário nomeado especialmente para esse fim, que percebia um salário fixo. Em outros (como no Rio Grande do Sul) a conciliação estava a cargo de juízes leigos, que recebiam remuneração calculada por tarefa executada.<sup>93</sup>

Sem o estabelecimento de um padrão de atuação, as práticas conciliatórias eram desenvolvidas a cargo de cada Tribunal, que permanecia livre para estabelecer

---

<sup>92</sup> CNJ. **Movimento pela Conciliação**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/movimento-pela-conciliacao/documentos-conciliacao/>.

<sup>93</sup> WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. op. cit., p. 6.

métodos de composição ou não. Era imperioso, então, uma política pública nacional, que implicasse na padronização dos meios autocompositivos.

Uma política pública é uma diretriz elaborada para enfrentar um problema público; a razão para o estabelecimento de uma política pública é o tratamento ou a resolução de um problema entendido como coletivamente relevante.<sup>94</sup> Nesse sentido, ao organizar a atuação do Poder Judiciário Nacional para atendimento de demandas de forma adequada, o CNJ instituiu de fato uma política pública, que deve ser entendida como, um programa ou quadro de ação governamental, porque consiste num conjunto de medidas articuladas, isto é, coordenadas, cujo escopo é dar impulso, movimentar a máquina estatal, no sentido de realizar algum objetivo de ordem pública ou, seja, concretizar um direito<sup>95</sup>.

Uma política pública, desde a sua formulação, envolve mobilização e alocação de recursos, divisão de trabalho (tempo); uso de controles (poder); interação entre sujeitos; interesses diversos, adaptações; riscos e incertezas sobre processos e resultados; noção de sucesso e fracasso, destacando-se a relevância dos sujeitos sociais desse processo e suas racionalidades. Assim, o processo das políticas públicas é assumido, nos seus diferentes momentos, por uma diversidade de sujeitos que entram, saem ou permanecem nele, orientados por diferentes racionalidades e movidos por diferentes interesses, fazendo do desenvolvimento das políticas públicas um processo contraditório e não linear.<sup>96</sup>

A crítica central sobre a participação do Judiciário na criação de políticas públicas recai sobre sua falta de legitimidade para tanto e na sua interferência em políticas criadas por ações governamentais, pois “a criação, a implementação e a avaliação das políticas públicas unilateralmente pelo Poder Judiciário ferem o princípio democrático, pois a tomada de decisão política pode não refletir a vontade da maioria.”<sup>97</sup>

---

<sup>94</sup> SECCHI, Leonardo. **Políticas Públicas**: conceito, esquemas de análise, casos práticos. São Paulo: Cengage Learning, 2012, p. 2

<sup>95</sup> MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. op. cit., p. 167

<sup>96</sup> SILVA, Maria Ozanira da Silva e. Avaliação de políticas e programas sociais: uma reflexão sobre o conteúdo teórico e metodológico da Pesquisa Avaliativa. In: SILVA, Maria Ozanira da Silva et al. **Pesquisa avaliativa**: aspectos teórico-metodológicos. São Paulo: Ed. Veras; São Luís: Grupo de avaliação e Estudo da Pobreza e de Políticas Direcionadas à Pobreza (GAEPP), 2008, p. 97-98.

<sup>97</sup> SALDANHA, Rafael. O limite da intervenção judicial nas políticas públicas: o debate entre procedimentalistas e substancialistas sobre o modelo contemporâneo de interpretação constitucional. In: Eduardo Garcia Ribeiro Lopes Domingues. (Org.). **Direito e políticas públicas**: estudos e pesquisas. 1ed. Rio de Janeiro: Autografia, 2017, p. 96.

No âmbito do Judiciário Maranhense, a título de exemplo, pode-se identificar numerosas práticas autocompositivas, com nítido objetivo conciliatório e de estímulo à resolução de conflitos de forma extrajudicial, implicando em alternativa à judicialização de demandas e congestionamento de processos.

O Projeto Expressinho, por exemplo, consiste em oportunidade para o consumidor formalizar presencialmente sua reclamação diante de um preposto da empresa reclamada e de um conciliador, com objetivo de incentivar uma rápida conciliação extrajudicial e reduzir a judicialização, alcançando a celeridade e efetividade da pretensão deduzida pelo consumidor, visto que não há necessidade de petição inicial escrita, prazo para citação, expedição de citação e contestação formal<sup>98</sup>.

Igualmente, o Projeto Mutirão de Negociação de Dívidas se apresenta como mais uma forma de negociação extrajudicial. Além de constituir uma via pacífica para resolver conflitos de interesses, nesse projeto empresa e cidadão tem relevante incentivo para participação. Aquela por receberem créditos já tidos como perdidos e estes por solverem suas dívidas, voltando a receber crédito e mantendo seu nome no cadastro positivo.

Ainda na seara de importantes práticas executadas pelo Judiciário maranhense estão os selos de reconhecimento. Por meio deles o Poder Público reconhece que a instituição é parceira do Judiciário, na medida em que coopera para redução da litigiosidade ou pela solução adequada de conflitos já judicializados<sup>99</sup>. O TJMA já implementou dois selos: o de "Município Amigo da Justiça" e o de "Empresa Amiga da Justiça", ambos com a mesma finalidade: reconhecer e premiar as empresas e governos que utilizam a negociação como forma de solver crise de interesses pré e pós-processual.

Compreende-se que a solução negocial não é apenas um meio eficaz e econômico de solução de litígios: trata-se de importante instrumento de desenvolvimento da cidadania, na medida em que os interessados passam a ser protagonistas na construção da decisão jurídica que regulará a sua relação. O estímulo a conciliação e mediação por meio da instituição de uma política nacional

---

<sup>98</sup> TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO. **Projeto Expressinho**. Disponível em: <http://site.tjma.jus.br/conciliacao/noticia/sessao/2881/publicacao/421098>.

<sup>99</sup> TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO. **Selo de reconhecimento "Empresa Amiga da Justiça"**. Disponível em: <http://site.tjma.jus.br/conciliacao/noticia/sessao/3638/publicacao/425684>.

implica em reforço da participação popular no exercício do poder de solução de controvérsias, com forte caráter democrático<sup>100</sup>.

A Resolução nº. 125 de 29 de novembro de 2010 veio impor *status* de norma às práticas autocompositivas no seio do sistema judiciário nacional. Em seus “considerandos”, a política pública pontuou como justificadores de sua criação o controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, a eficiência operacional, o acesso ao sistema de Justiça (não meramente formal, mas acesso à ordem jurídica justa) e a responsabilidade social.

A norma considera ainda o crescimento no número de conflitos sociais e a imperiosa resolução por meios diversos do adjudicado, em especial as formas de resolução consensuais, com ênfase na conciliação e na mediação. O CNJ destacou que há uma necessidade de se consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios, e que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados nos países tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças<sup>101</sup>.

Neste interim, vale lembrar que ofertar e estimular os meios e soluções alternativas, isto é, a desjudicialização, não importam em enfraquecimento ou esvaziamento do princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional, ou mesmo do enfraquecimento do Poder estatal jurisdicional, mas sim a busca por efetividade e melhor cumprimento do princípio do acesso à justiça, então entendido como acesso à resolução adequada dos conflitos<sup>102</sup> e à ordem jurídica justa, afinal, se o objetivo é a pacificação social pouco importa quem a realiza, desde que essa atividade seja de fato efetiva.<sup>103</sup>

A resolução propôs-se ainda a uniformizar as práticas em termos de métodos autocompositivos, a fim de evitar disparidades e assegurar a boa execução da política pública, respeitadas as especificidades de cada segmento da Justiça. É,

---

<sup>100</sup> DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil: Introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo do Conhecimento**. 20 ed. Salvador: Ed. Jus Podivm, 2018, p. 319.

<sup>101</sup> CNJ. Resolução nº. 125 de 29 de novembro de 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>.

<sup>102</sup> BACELLAR, Roberto Portugal. op. cit., p. 52.

<sup>103</sup> CINTRA, Antonio Carlos de Araujo. GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Candido Rangel. op.cit., p. 33.

pois, uma tentativa de padronização das práticas em matérias autocompositivas, sobretudo no que diz respeito à conciliação e à mediação.

Embora pontue que a organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos deve servir de princípio e base para a criação de Juízos de resolução **alternativa** de conflitos, o artigo 1º da norma é categórico ao instituir que a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses tem como objetivo implementar meios **adequados** à natureza e peculiaridade dos conflitos.

A conciliação é extremamente útil para muitos tipos de demanda e partes, especialmente quando consideramos a importância de restaurar relacionamentos prolongados em vez de simplesmente julgar as partes vencedoras ou perdedoras. Contudo, embora a conciliação e a mediação possam reduzir o congestionamento do judiciário, devemos nos certificar de que os resultados obtidos por essas técnicas representem verdadeiros êxitos, não apenas remédios para problemas do judiciário, que poderiam ter outras soluções.<sup>104</sup>

As novas metodologias para a resolução alternativa de conflitos oferecem novas opções não litigantes. São práticas capazes de atravessar a diversidade de contextos sociais; são estruturadas para capacitarem as pessoas a aprenderem a aprender, permitindo-lhes um escrutínio tanto das diferenças como das convergências. A partir do momento em que as divergências podem ser dirimidas, a escalada dos conflitos se reduz, aumenta a habilidade para compreender os diversos pontos de vista e são geradas, durante o processo, novas possibilidades, novos enquadramentos e maneiras práticas de litigar com as diferenças.<sup>105</sup>

O incentivo aos meios consensuais de solução de conflitos não pode ser entendido como se a prestação da tutela jurisdicional pelo Estado-Juiz fosse uma justiça antiquada, representativa de ritos calcados no formalismo jurídico. Considerar, por outro lado, que o acesso à justiça passe a ser residual por meio desta porta é inegável. Assim, importa ter presente que a mentalidade do cultor do direito processual civil hodierno deve ser diversa daqueles que em tempos passados caracterizava o processualista, pois, o próprio processo porta gora elementos não

---

<sup>104</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. op. cit., p. 87.

<sup>105</sup> SCHNITMAN, Dora Fried. **Novos paradigmas em mediação**. SCHNITMAN, Dora Fried; LITTLETOHN Stephen (orgs). Trad. Marcos A. G. Domingues e Jussara Haubert Rodrigues. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999. p 17.

convencionais ou alternativos para solucionar as controvérsias, não só no processo civil normatizado, mas sobretudo no modo como ele deve ser pensado, interpretado, sistematizado e aplicado.<sup>106</sup>

Com efeito, os MASCs não vieram para substituir a jurisdição, pelo contrário, sua existência justifica-se exatamente ao inaugurar a ideia de que cada conflito exige um método adequado para sua solução. Para efetivação dessa política pública, como nova forma de pensar, o CNJ determinou a centralização das estruturas judiciárias, bem como a adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores, além de acompanhamento estatístico específico, a fim de avaliação da temática. Há ainda o comprometimento de auxílio das estruturas judiciárias pelo CNJ, inclusive com a previsão de formação de parcerias com entidades públicas e privadas.

O Relatório ICJ Brasil<sup>107</sup> de 2010 demonstrou que os brasileiros evitavam acionar o Judiciário pelos principais motivos de demora na prestação jurisdicional, pelos custos altos do patrocínio de ações, por questões atinentes à administração da Justiça e, ainda, porque não confiavam no Poder Judiciário, ao todo somando mais de 68% dos entrevistados. Neste sentido, é de se notar que o estabelecimento da política pública, atendo a esse contexto, além do enfoque ao litígio e aos jurisdicionados, o ataque massivo ao congestionamento de processos em trâmite na justiça brasileira<sup>108</sup>.

Além do jurisdicionado, a política destinou-se a outros sujeitos, os institucionais, dentre os quais se destacam: os advogados, a Defensoria Pública, o Ministério Público, os mediadores e conciliadores e os magistrados. Há de se destacar, entretanto, que tanto a legislação quanto a formação cultural dos operadores do direito sinalizam para uma cultura de litígio, motivando a busca pela solução adjudicada do conflito por meio da sentença judicial, ao invés de optarem pela adoção de métodos de pacificação.

---

<sup>106</sup> BUENO, Cassio Scarpinella. **Manual de Direito processual civil**. 4 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 103.

<sup>107</sup> CUNHA, Luciana Gross (Coord.). **Relatório ICJ Brasil - 2º trimestre/2010**. Relatório com os dados da pesquisa Índice de Confiança na Justiça (ICJ Brasil) referente ao 2º trimestre de 2010. Rio de Janeiro: FGV, 2010. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/6878/RelICJBRASIL2TRI2010pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

<sup>108</sup> AQUINO, Maria da Glória Costa Gonçalves de Sousa; CARVALHO, Cristiane Caldas. Política Judiciária De Tratamento Adequado Dos Conflitos De Interesses: Uma Análise Sobre Os Sujeitos Envolvidos Na Política De Solução E Prevenção De Litígios No Brasil. **Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça**. Brasília, v.2, n.1, 195-216, jan/jun. 2016.

Em 2015, a OAB aprovou por meio da Resolução nº 02/2015, importante alteração no Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil, atribuindo como dever do advogado “estimular a conciliação entre os litigantes, prevenindo, sempre que possível, a instauração de litígios”<sup>109</sup>. Essa mudança sinaliza a adaptação – ainda que meramente formal – à nova forma de pensar e solucionar conflito de interesses e manifesta clara recepção à Resolução nº. 125/2010 do CNJ.

A colaboração do Ministério Público na política de desjudicialização de conflitos foi formalizada pelo Acordo de Cooperação Técnica nº 14/2012. Celebrado pelo Ministério da Justiça e pela Secretaria de Reforma do Judiciário, além do Conselho Nacional do Ministério Público, a norma consignou a contribuição do Ministério Público para a conscientização de promotores de justiça, procuradores da república, procuradores do trabalho e demais membros do Ministério Público, com o desenvolvimento de uma política de democratização do acesso à justiça, mormente pela realização de cursos de Aperfeiçoamento em Técnicas de Mediação e Composição de Conflitos e Direitos Humanos e da proposição de políticas públicas voltadas para a modernização do sistema de Justiça, a ampliação do acesso à justiça e a promoção de uma cultura de paz.<sup>110</sup>

O atendimento que esses órgãos prestam ao público gera impacto na política. A atuação dos defensores públicos, dos promotores de justiça e, pode-se dizer dos procuradores, com atuação nos âmbitos federal, estadual e municipal, funciona como filtros de contenção de demandas que poderiam desembocar no judiciário. Muitas vezes, a mera orientação prestada por esses órgãos ao público em geral evita o ajuizamento desnecessário de demandas, além de promover uma conscientização sobre a importância da atuação dos sujeitos-partes na busca pela pacificação social. Não menos, quando não conseguem estimular e evitar o encaminhamento de eventuais controvérsias, passam a acompanhar o caso até sua resolução final<sup>111</sup>

As funções do CNJ foram definidas como de orientação e estabelecimento de diretrizes da política, a saber: estabelecer o paradigma curricular de formação de conciliadores e mediadores; regulamentar das atividades de conciliadores e

<sup>109</sup> ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. Resolução nº 02/2015. **Aprova o Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil**. Brasília, 2015. Disponível em: <http://www.oab.org.br/arquivos/resolucao-n-022015-ced-2030601765.pdf>.

<sup>110</sup> BRASIL. Ministério da Justiça. Acordo de Cooperação Técnica nº 14/2012. Acordo de Cooperação Técnica que entre si celebram o Ministério da Justiça (MJ), com a interveniência da Secretaria de Reforma do Judiciário (SRJ) e o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), para os fins que especifica. Brasília, 2012. Disponível em: [http://www.cnmp.gov.br/portal/images/stories/acordo\\_cooperacao\\_CNMP-MJ.pdf](http://www.cnmp.gov.br/portal/images/stories/acordo_cooperacao_CNMP-MJ.pdf).

<sup>111</sup> AQUINO, Maria da Glória Costa Gonçalves de Sousa; CARVALHO, Cristiane Caldas. op. cit., p.204.



mediadores, por meio de Código de Ética; promover a cooperação de entidades públicas e privadas no sentido de propiciar o desenvolvimento da cultura da solução pacífica dos conflitos nas áreas de ensino jurídico (graduação; formação de magistrados); criar o Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores, visando interligar os cadastros estaduais e regionais; e criar o Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual de conflitos; e por fim, monitorar a instalação e funcionamento dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania.

Já as funções dos Tribunais locais se traduzem em atividades mais operacionais, de implementação da política, a saber: a criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMECs e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs; a atuação na interlocução de outros tribunais, de modo a promover efetiva rede de estímulo a métodos autocompositivos; e a implementação de fato da política, nos moldes estabelecidos pelo CNJ, além da avaliação e mensuração de resultados.

Os CEJUSCs, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação além do papel de atendimento e orientação ao cidadão, tem a preferência na realização das audiências pré-processuais, sendo permitido, apenas excepcionalmente a realização dessas audiências nas Varas, desde que presididas por conciliadores e mediadores cadastrados pelo Tribunal e supervisionados pelo juiz coordenador do Centro.

Os CEJUSCs, são, portanto, os órgãos de aplicação e desenvolvimento da política pública, e funcionam basicamente de modo a aplicar as diretrizes estabelecidas pelo CNJ a fim de que as decisões sejam construídas pelas partes, aplicando-se os meios autocompositivos, em especial a conciliação e a mediação. É através dos Centros que a política é posta em prática. E é pela avaliação de sua atuação e funcionamento que se pode perceber o alcance dos objetivos estipulados pelo sistema, quais sejam, o acesso à justiça e a eficiência operacional judiciária.

Com efeito, as decisões tomadas por intermédio dos métodos autocompositivos são mais aceitas que os decretos judiciais unilaterais, justamente pelo fato de que as partes participam da construção da decisão, e não apenas a recebem. Isso é fundamentalmente importante quando consideramos o percentual de retroalimentação do sistema; isto é, quando insatisfeitas com a decisão definida para

o conflito, as partes retornam ao sistema de justiça, seja por meio de impugnações a decisões judiciais, sejam por novos conflitos que da decisão surgiram.

O processo de conciliação e mediação, portanto, dá protagonismo ao homem, que é preocupação e objeto principal da atenção do Direito – ou deveria ser. A lei deixa de ser vista como critério exclusivo de qualificação da decisão justa, e o processo participativo passa a ter mais importância, resultando o processo numa sentença que passa a ser a declaração conjunta de reconhecimento de direitos. A hipertrofia do primeiro sentido da justiça baseado na aplicação da lei, e decorrente do sistema tradicional, por muito acabou por ofuscar o segundo sentido, que, contudo, retoma a sua força, e com muito mais propriedade, ante a vantagem pacificadora do acordo de vontades assegurado pelo Estado<sup>112</sup>.

A norma do CNJ tende a alterar a organização de todo o sistema jurídico, e não só do Poder Judiciário. Claro que a mudança na estrutura tradicional judiciária fica mais evidente nesse contexto. É que o método adjudicado, alicerçado dentro de uma forma de administração legal-burocrática, pautado na racionalidade, e desempenhado de modo impessoal e distanciado, está cada vez mais cedendo espaço ao novo modelo de racionalização de conflitos, na medida em que confere aos interessados a possibilidade de interferir diretamente na forma como o conflito de interesses deve ser resolvido.<sup>113</sup>

Desta forma, ao analisar a norma, pode-se verificar como determinação legal alguns critérios de atuação dos sujeitos institucionais, que serão úteis para avaliação da política e comparação de resultados com a percepção dos magistrados, conciliadores e mediadores e serventários em geral. Esses critérios estão resumidos na tabela abaixo.

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	FUNDAMENTO LEGAL
Adequada formação dos conciliadores e mediadores	Art. 2º, II
Acompanhamento estatístico específico	Art. 2º, III
Estabelecimento de parcerias com órgãos públicos e privados	Art. 3º; Art. 7º, VI; Art. 6º, V, VI e VII

<sup>112</sup> PEREIRA JUNIOR, Ricardo. O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de São Paulo – primeiros passos. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **A nova ordem das soluções alternativas de conflitos e o Conselho Nacional de Justiça**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013, p. 280.

<sup>113</sup> WEBER, Max. **Economia e sociedade**: fundamentos da sociologia compreensiva. Tradução: Regis Barbosa e Karen Elsabe Barbosa; Revisão técnica: Gabriel Cohn. Brasília: Ed. Universidade de Brasília: São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2004. v. 1, p. 145.

Realização de audiências pré-processuais exclusivamente nos Centros (ou nas Varas se presididas por conciliadores e mediadores)	Art. 8º, § 1º
Avaliação das Câmaras; conciliadores e mediadores pelas partes	Art. 8º, § 9º
Formação específica em métodos consensuais de solução de conflitos e dedicação exclusiva	Art. 9º, § 3º
Setores distintos de conflitos pré-processuais e conflitos processuais	Art. 10

Tabela 1 – Critérios de avaliação da política pública em atenção à Res. nº. 125/2010. Elaboração própria.

A norma estabeleceu não só diretrizes gerais de atuação dos sujeitos, mas também pontos de operacionalização da política. O mais palpável deles diz respeito às diretrizes curriculares dos cursos de capacitação básica dos terceiros facilitadores (conciliadores e mediadores). O curso, que é dividido em duas etapas, uma teoria e uma prática – por meio do estágio supervisionado – tem por objetivo transmitir informações teóricas gerais sobre a conciliação e a mediação, bem como vivência prática para aquisição do mínimo de conhecimento que torne o corpo discente apto ao exercício da conciliação e da mediação judicial. O módulo teórico deverá versar obrigatoriamente sobre doze temas básicos<sup>114</sup>, dispostos no anexo da Resolução.

Em reforma normativa em 2013, foi incluído o Anexo III à Resolução nº. 125/2010 do CNJ, que instituiu o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, e que tem como escopo dar mais segurança ao procedimento e também nortear a conduta desses profissionais dentro de limites éticos e funcionais consubstanciados na missão e nos objetivos da política pública.

### 3.2 O Código de Processo Civil de 2015

O código de processo civil de 2015 trouxe importantes mudanças no que tange aos MARCs. Logo de início, por exemplo, estabeleceu como norma fundamental e de aplicação de normas processuais a obrigatoriedade de estímulo à conciliação e mediação, além de outros métodos de solução consensual de conflitos, devendo essa diretriz ser observada por juízes, advogados, defensores públicos e membros do

<sup>114</sup> São eles: 1. Panorama histórico dos MARCs e legislação brasileira aplicável (Res. 125/2010, CPC/2015 e Lei de Mediação); 2. Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos (Acesso à justiça; CNJ, NUPMECs; CEJUSCs, Audiência de conciliação e mediação no CPC/2015); 3. Cultura da Paz e Métodos de Solução de Conflitos; 4. Teoria da Comunicação/Teoria dos Jogos; 5. Moderna Teoria do Conflito; 6. Negociação; 7. Conciliação; 8. Mediação; 9. Áreas de utilização da conciliação/mediação; 10. Interdisciplinaridade da mediação; 11. O papel do conciliador/mediador e sua relação com os envolvidos (ou agentes) na conciliação e na mediação; 12. Ética de conciliadores e mediadores.

Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial, por inteligência do art. 3º, §3º.

Mais adiante o código pontuou novamente a obrigatoriedade de promover a autocomposição a qualquer tempo, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais, desta vez destinando o dispositivo ao juiz, e definindo essa atividade como um poder-dever e responsabilidade do magistrado.

Veja-se, o código pontuou que todos os atores do sistema de justiça devem obrigatoriamente estimular os meios autocompositivos, mas direcionou a seus servidores do topo da atuação jurídica, os juízes, a imposição de estimular esses meios durante toda a atuação processual. Não se trata de redundância, mas de relevo dado à atuação do magistrado, que desempenha papel de suma relevância na missão de transformar a mentalidade de atuação de todo o sistema jurídico. Noutras palavras, atribuir ao servidor de maior escalão a reponsabilidade de ele próprio promover, a qualquer tempo, o estímulo às práticas autocompositivas reverbera efeitos sob toda a cadeia sistêmica de atuação jurídica.

Algumas normas também foram especialmente dedicadas aos auxiliares da justiça.<sup>115</sup> Aos oficiais, por exemplo, por meio do art. 154 do CPC, incumbiu o dever de certificar, em mandado, proposta de autocomposição apresentada por qualquer das partes, na ocasião de realização de ato de comunicação que lhe couber. É dizer: no cumprimento de atos, caso receba proposta de autocomposição, deve o oficial expedir mandado, a fim de que a parte contrária possa manifestar-se, no prazo de 5 (cinco) dias, sem prejuízo do andamento regular do processo.<sup>116</sup>

Aos conciliadores e mediadores judiciais, então, as determinações foram ainda mais específicas. A começar pela estrutura física de atuação desses profissionais, o CPC de 2015 obrigou a criação de centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar,

---

<sup>115</sup> Art. 149, CPC: São auxiliares da Justiça, além de outros cujas atribuições sejam determinadas pelas normas de organização judiciária, o escrivão, o chefe de secretaria, o oficial de justiça, o perito, o depositário, o administrador, o intérprete, o tradutor, o mediador, o conciliador judicial, o partidor, o distribuidor, o contabilista e o regulador de avarias.

<sup>116</sup> Ponto interessante nesse dispositivo é que o silêncio da parte notificada ser entendido como recusa da proposta. É válido pensar que, se a proposta se constituir em requerimento de designação de audiência conciliatória ou mediativa, e o silêncio for considerado como recusa, ainda assim a audiência ocorrerá, pois o legislador processual de 2015 estabeleceu que apenas se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual é que a audiência deixará de ser realizada (art. 334, § 4º, I).

orientar e estimular a autocomposição, em atendimento, inclusive à determinação da Resolução nº. 125/2010.

Em seguida, o Código estipulou a atuação do conciliador e do mediador, diferenciando-os pelo vínculo anterior das partes e pelo grau de interferência na solução do conflito, como já visto no capítulo anterior. Os princípios norteadores da atividade conciliatória e mediativa também foram pontuados pelo CPC no bojo do art. 166, onde lemos: “a conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada”.<sup>117</sup>

A norma processual civil admite a utilização da negociação pelos conciliadores e mediadores, tudo com vistas a proporcionar ambiente favorável à autocomposição, mas assevera que a conciliação e a mediação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais. É permitido as partes até mesmo escolher, de comum acordo, o conciliador, o mediador ou a câmara privada de conciliação e de mediação que atuará no caso, que poderá ou não fazer parte do cadastro dos tribunais.

O código recomenda, ainda, que conforme a natureza do litígio e o grau de especificidade da demanda, sejam designados mais de um mediador ou conciliador, que assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação, em razão do dever de sigilo inerente a suas funções<sup>118</sup>.

Importante lembrança diz respeito às regras de impedimento e suspeição, que se aplicam aos conciliadores e mediadores. Ademais, esses profissionais estão impedidos, pelo prazo de 1 (um) ano, contado do término da última audiência em que atuaram, de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes; e no caso de atuarem como advogados, estarão impedidos de exercer a advocacia nos juízos em que desempenhem suas funções.

A atuação do conciliador e do mediador é inspecionada pelo juiz do processo ou o juiz coordenador do Centro de Conciliação e Mediação, que pode,

---

<sup>117</sup> BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Diário Oficial da União: seção 1, p. 51 Brasília, DF, mar/2015.

<sup>118</sup> Idem.

inclusive, verificando atuação inadequada do mediador ou conciliador, afastá-lo de suas atividades, por decisão fundamentada<sup>119</sup>.

Estabelece o Código que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios criarão câmaras de mediação e conciliação, com atribuições relacionadas à solução consensual de conflitos no âmbito administrativo, tais como dirimir conflitos envolvendo órgãos e entidades da administração pública; avaliar a admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos por meio de conciliação, no âmbito da administração pública; e promover, quando couber, a celebração de termo de ajustamento de conduta – TAC, criando uma espécie de setor público descentralizado, isto é, presente em cada órgão público, para o estímulo e realização de práticas autocompositivas, visando o desafogamento das instâncias jurídicas<sup>120</sup>.

Trata-se de aplicação do novo sentido da jurisdição, entendida como qualquer instância capaz de solver uma crise de conflitos já instalada ou eminente. Por derradeiro, o CPC relembra ainda que essas diretrizes de atuação judicial não excluem outras formas de conciliação e mediação extrajudiciais vinculadas a órgãos institucionais ou realizadas por intermédio de profissionais independentes, que poderão ser regulamentadas por lei específica, e ainda estende sua aplicação, no que couber, às câmaras privadas de conciliação e mediação.

O código trouxe também a previsão de suspensão de prazos para realização de programas voltados à autocomposição<sup>121</sup>, a exemplo da Semana da Conciliação – que passou a integrar em definitivo a agenda do sistema jurídico processual, com ampla divulgação e incentivo pelo CNJ; além de outros eventos conciliatórios implementados pela Poder de Justiça local ou estadual.

O art. 319 do Código, ao elencar os elementos essenciais da petição inicial, mencionou a imperiosa manifestação do autor opção pela realização ou não de audiência de conciliação ou de mediação. Essa audiência, designada logo após o juízo positivo de admissibilidade da petição inicial, e antes do oferecimento da contestação, estabelece um divisor de águas no processo civil brasileiro.

---

<sup>119</sup> BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Diário Oficial da União: seção 1, p. 51 Brasília, DF, mar/2015.

<sup>120</sup> Idem.

<sup>121</sup> Art. 221, CPC: Suspende-se o curso do prazo por obstáculo criado em detrimento da parte ou ocorrendo qualquer das hipóteses do art. 313, devendo o prazo ser restituído por tempo igual ao que faltava para sua complementação.

Parágrafo único: Suspendem-se os prazos durante a execução de programa instituído pelo Poder Judiciário para promover a autocomposição, incumbindo aos tribunais especificar, com antecedência, a duração dos trabalhos.

Com efeito, no CPC de 1973 o réu era citado para apresentar contestação, conquanto no Código atual a citação é para comparecer à audiência de conciliação ou mediação nos moldes do artigo 334, onde lemos: “Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência”.<sup>122</sup>

A participação do conciliador e mediador judicial é indispensável nesse ato preliminar. Contudo, estabelece o Código, poderá haver mais de uma audiência de conciliação e mediação, caso necessária à composição das partes. A audiência só será dispensada em caso de direitos indisponíveis, isto é, quando não se admitir a autocomposição. A outra hipótese de não realização é a renúncia expressa de ambas as partes, devendo o autor indicar, na petição inicial, seu desinteresse na autocomposição, e o réu, por petição, apresentada com o mínimo de 10 (dez) dias de antecedência, contados da data designada para audiência.

Também estabelece a norma que o não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado – inteligência do art. 334, §8º.

Como se pode perceber, o legislador imprimiu grande significância à audiência preliminar de conciliação ou mediação, inclusive sancionando as partes que a ignorarem. Se é certo que no CPC de 1973 uma audiência de conciliação poderia ser designada pelo magistrado, se assim entendesse oportuna e conveniente, não é menos certo que, no CPC de 2015, o magistrado deve designar essa audiência.<sup>123</sup>

A iniciativa se justifica porque, sendo o Poder Judiciário a arena preferencialmente buscada para dirimir os conflitos sob o prisma contencioso, é importante a explicitação sobre a possibilidade de encontrar saídas proveitosas para os envolvidos com a adoção de mecanismos consensuais.<sup>124</sup> Trata-se, portanto, de previsão que visa a estimular a solução consensual dos litígios inclusive quando já

---

<sup>122</sup> BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Diário Oficial da União: seção 1, p. 51 Brasília, DF, mar/2015.

<sup>123</sup> BUENO, Cassio Scarpinella. Op. cit., p. 357.

<sup>124</sup> TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 2 ed., revisada, atualizada e ampliada. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 265.

judicializados. Concede a autonomia privada um espaço de maior destaque no procedimento, ademais, constitui manifestação de uma tendência mundial de abrir o procedimento tradicional para os meios alternativos de solução de disputas, tornando a solução judicial adjudicada uma espécie de *ultima ratio* para a composição de litígios.<sup>125</sup>

Outro ponto importante deve-se ao fato de o legislador impor como motivo para não realização da audiência a desistência de ambas as partes no procedimento. E dizer: ainda que apenas uma das partes manifeste clara opção a não conciliar – eleição exclusiva da via adjudicada para solução dos conflitos, se o outro conflitante estiver disposto a conciliar e expressar sua vontade nesse sentido, a audiência ocorrerá. Nesse ponto, há de se notar um contrassenso – quiçá um fanatismo – do legislador processual: ainda que uma parte não tenha interesse na conciliação, manifeste expressamente sua vontade em não querer a via autocompositiva, terá mesmo assim de comparecer à audiência designada, sob pena de multa por configuração de ato atentatório a dignidade da justiça por falta injustificada ao procedimento previsto.

Vale lembrar que um dos princípios da conciliação é a voluntariedade, de forma que não deve ser a parte obrigada a comparecer à audiência para fins conciliatórios se assim não desejar atuar no processo. Assim também ocorre com o instituto do litisconsórcio. Todos os litisconsortes devem expressar desinteresse na audiência conciliatória para que esta não se realize. (CÂMARA, 2016, p. 202). Neste sentido, a mesma crítica é aplicável.

A audiência pode ser realizada inclusive por meio eletrônico, por sistema de videoconferência. De toda sorte, deve realizar-se no centro judiciário de solução consensual de conflitos somente em casos excepcionais a audiência deve realizar-se na sede do juízo, que pode ser externo ao Poder Judiciário, pois nada impede que entidades de classe, serventias extrajudiciais, associação de moradores, escolas, Defensorias Pública e/ou outros entes criem centros de mediação e conciliação que, conveniados com o Tribunal, prestem este serviço<sup>126</sup>.

---

<sup>125</sup> MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Novo Código de Processo Civil Comentado**. 2.ed. rev., atual. e amp. São Paulo: Thomson Reuters/Revista dos Tribunais, 2016, p. 214.

<sup>126</sup> DIDIER JR., Fredie. op. cit., p. 702.



Caso haja, na audiência preliminar de conciliação ou mediação acordo entre as partes, este será reduzido a termo e o juiz o homologará, por sentença.

Por fim, o CPC/2015 estabeleceu que a pauta das audiências de conciliação ou de mediação será organizada de modo a respeitar o intervalo mínimo de 20 (vinte) minutos entre o início de uma e o início da seguinte. Aqui, consideração importante deve ser levantada. O legislador mensurou que vinte minutos seria um tempo razoável para se obter um acordo ou desistir de tenta-lo. O tempo estipulado, a nosso compreender, é demasiadamente curto. Apesar de, neste ato, as partes precisarem estar acompanhadas por advogados ou defensores – que tem por dever a orientação e auxílio, inclusive dos procedimentos a serem realizados – o rito de apresentação do profissional, do próprio método da conciliação e da mediação e a busca por um acordo certamente deve acontecer em tempo mais razoável.

Entende-se, portanto, que a inserção deste dispositivo teve caráter nitidamente pedagógico, com vistas a evitar que os operadores do sistema de justiça atropelassem os ritos, com o objetivo de acelerar a realização dessas audiências obrigatórias. A prática forense, no entanto, revela realidade dissonante. O capítulo seguinte – que trará as impressões de magistrados, conciliadores e mediadores explanará com mais profundidade a temática.

É certo que o legislador, que marcou todo o Código de Processo Civil de 2015 com a característica da adoção dos meios consensuais de solução de conflitos, quis imprimir no seio do processo jurídico a garantia de que as partes seriam estimuladas a conciliar seu litígio. O meio que o legislador usou para “forçar”, em certa maneira, este método alternativo de solução de controvérsias, foi a obrigatoriedade da audiência preliminar de conciliação ou mediação, no bojo – e justamente no início – da medida processual civil, além de outras tantas mais alternativas, espaçadas pelo código.

Ao obrigar às partes a se sujeitarem a uma sessão conciliatória no processo – o legislador quer, além de incentivar a promoção e participação das partes antagônicas, dar ao processo efetividade e celeridade, com a possibilidade real de término da medida judicial no âmbito da audiência preliminar. Verificar a operacionalidade desta medida é um dever que se impõe ao pesquisador jurídico. É importante notar que, a fim de abreviar o processo, o legislador prolongou-o, apostando na realização de um ato preliminar a todos os anteriores – ainda mantidos – com o objetivo de que ele, por si só fosse capaz de pôr fim ao conflito de interesses.

Quando dispôs sobre a audiência de instrução e julgamento, o CPC sedimentou que “instalada a audiência, o juiz tentará conciliar as partes, independentemente do emprego anterior de outros métodos de solução consensual de conflitos, como a mediação e a arbitragem”, ou seja, a obrigação de tentar a composição das partes permanece, inclusive, quando já encerrada a fase de saneamento do processo.

Uma das estratégias básicas da conciliação é a de relembrar às partes as delongas e despesas de um julgamento.<sup>127</sup> Essa estratégia, no entanto, pode compelir as partes a conciliar ou contentar-se com determinado acordo e, por vezes, evitar que determinada norma técnica seja aplicada, norma esta que poderia ser destinada especificamente à proteção de uma das partes. Neste sentido, a informalidade e a busca a todo custo pelo consenso poderiam transmudar-se na violação de garantias constitucionais e legais.

O CPC de 2015 dedicou capítulo exclusivo às ações de família<sup>128</sup>, pontuando que todos os esforços serão empreendidos para a solução consensual da controvérsia, devendo o juiz dispor do auxílio de profissionais de outras áreas de conhecimento para a mediação e conciliação. Nesse capítulo também, uma inovação jurídica foi trazida: a requerimento das partes, o juiz pode determinar a suspensão do processo enquanto os litigantes se submetem a mediação extrajudicial ou a atendimento multidisciplinar.

Outra inovação trazida pelo CPC de 2015 foi a citação desacompanhada da contrafé, contendo apenas os dados necessários à audiência preliminar de conciliação ou mediação, assegurado ao réu o direito de examinar seu conteúdo a qualquer tempo. Essa determinação trouxe grande discussão ao ambiente jurídico, na medida em que poderia representar violação ao princípio do contraditório e da isonomia. Para Ferrarini<sup>129</sup>, a circunstância coloca o autor em situação de vantagem, já que o demandado terá apenas vaga notícia do conteúdo da inicial e das provas

---

<sup>127</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. op. cit., p. 87.

<sup>128</sup> As regras do capítulo se destinam às ações de processos contenciosos de divórcio, separação, reconhecimento e extinção de união estável, guarda, visitação e filiação. Já as ações de alimento e a que versar sobre interesse de criança ou de adolescente observarão o procedimento previsto em legislação específica, aplicando-se, no que couber, as disposições do CPC (art. 693, p.u.). A maioria da doutrina tem considerado, entretanto, que esse rol de ações é meramente exemplificativo

<sup>129</sup> FERRARINI, Letícia. **Novo Código de Processo Civil anotado**. Porto Alegre: OAB/RS, 2015. Disponível em: [http://www.oabrs.org.br/novocpcanotado/novo\\_cpc\\_annotado\\_2015.pdf](http://www.oabrs.org.br/novocpcanotado/novo_cpc_annotado_2015.pdf), p. 466.

requeridas nesta pelo que lhe disser o demandante ou o mediador. Essa postergação, conclui, certamente não contribuirá para o acesso à ordem jurídica justa.

Há quem entenda, por outro lado, que a regra evidencia a busca pela solução consensual do conflito, pois o desconhecimento do réu, desde logo, dos fatos que lhes são imputados, evita desgastes que possam pôr em risco a conciliação. E não haverá prejuízo ao réu, pois caso prefira ter conhecimento, antes da audiência, do teor da inicial, poderá obtê-lo a qualquer tempo examinando os autos.<sup>130</sup>

Corroborando o art. 334, §2º, o art. 696 do CPC estabelece a possibilidade de a audiência de mediação e conciliação ser dividida em tantas sessões quantas sejam necessárias para viabilizar a solução consensual, sem prejuízo de providências jurisdicionais para evitar o perecimento do direito. Ao que parece, o legislador desejou que todos partícipes do processo sejam cooperadores para o término do conflito, criando “uma verdadeira integração entre o magistrado e as partes, para elaboração do mais adequado provimento jurisdicional à causa controvertida”.<sup>131</sup> Com efeito, a legislação busca soluções pacíficas que digam respeito à tutela da família, com o que se evitaria sofrimentos desnecessários às partes, como disputas em que porventura sejam expostas questões da vida íntima dos envolvidos, que não traz benefício a qualquer das partes litigantes.<sup>132</sup>

A tentativa de composição, amplamente incentivada, deve atentar-se para não imbuir em sua tratativa a violência familiar. Esta diferenciação é importante e necessária na medida em que quando tratamos de conflitos familiares a possibilidade de composição entre as partes é plenamente possível e estimulável, conquanto quando estamos diante de uma violência familiar, devemos buscar os meios de proteção adequados, submetendo a violência – portanto crime – à inexorável atuação estatal para proteção dos membros violentados<sup>133</sup>.

---

<sup>130</sup> VANCONCELOS, Rita de Cássia Corrêa de. **Código de Processo Civil Anotado**. São Paulo: AASP, 2015. Disponível em: [http://www.aasp.org.br/novo\\_cpc/ncpc\\_annotado.pdf](http://www.aasp.org.br/novo_cpc/ncpc_annotado.pdf), p. 1095.

<sup>131</sup> TUPINAMBÁ, Carolina. Novas Tendências de participação processual – O *amicus curiae* no anteprojeto do novo CPC. In: FUX, Luiz (coord.). **O novo processo civil brasileiro**. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2011. p. 111.

<sup>132</sup> WAMBIER, Teresa Arruda Alvim (coord.). **Breves comentários ao novo código de processo civil**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015. p. 1.601.

<sup>133</sup> Não por outro motivo, o art. 7º, § 3º da Res. nº. 125/2010 do CNJ foi revogado. Com efeito, o dispositivo estabelecia que os NUPEMECs poderiam centralizar e estimular programas de mediação penal ou qualquer outro processo restaurativo, desde que respeitados os princípios básicos e processos restaurativos previstos na Resolução nº 2002/12 do Conselho Econômico e Social da Organização das Nações Unidas e a participação do titular da ação penal em todos os atos. Esse dispositivo, que objetivava a composição das partes de forma quase que irrestrita, tendia por avalizar

A Lei Maria da Penha (Lei nº. 11.340, de 7 de agosto de 2006) define violência contra a mulher, para fins de sua aplicação, nos seguintes termos:

Art. 5º Para os efeitos desta Lei, configura violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial:

I - no âmbito da unidade doméstica, compreendida como o espaço de convívio permanente de pessoas, com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas;

II - no âmbito da família, compreendida como a comunidade formada por indivíduos que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa;

III - em qualquer relação íntima de afeto, na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação.

Essa definição, considera cinco tipos básicos de violência, que podem ser identificados individual ou simultaneamente, sendo eles: a) violência física; b) violência psicológica; c) violência sexual; d) violência patrimonial; e e) violência moral. Quando tratamos de violência familiar, estes tipos de violência podem estar diluídos no conflito familiar que foi levado ao poder público, ou com eles se confundir. Neste sentido, assevera Zapparolli<sup>134</sup> que o sistema jurídico e as práticas judiciais tradicionais não dão conta da problemática. Em grande escala, deparam-se com relações que se perpetuam e reproduzem-se de forma violenta, tanto em complementaridade, como em simetria, exibindo elevado grau de morbidez e impermeabilidade, num equilíbrio homeostático que estabiliza essas relações em patamares violentos não questionados ou, se questionados, de difícil rompimento. Há, ainda, aspectos culturais que dificultam o rompimento dos vínculos conjugais e familiares não funcionais e estruturados em bases violentas.

O autor pontua ainda que em relacionamentos familiares onde prevalece a prática violenta – seja ela de que nível for – é possível perceber que o Estado é demandado pelas mesmas partes, em razão dos mesmos conflitos, por diversas vias. Este cenário dificulta um olhar holístico sobre o conflito, levando ao excesso de demandas judiciais com seus infundáveis recursos que geram o sentimento de

---

situações de violência, dando a elas tratamento de conflito comum, o que implica em violação das garantias constitucionais do sujeito.

<sup>134</sup> ZAPPAROLLI, Célia Regina. A experiência pacificadora da mediação. In: MUSZKAT, Malvina. **Mediação de conflitos**: pacificando e prevenindo a violência. São Paulo: Summus Editorial, 2013, p. 189

ausência ou ineficácia do Poder Judiciário e, mais preocupantemente, à falta de proteção ou reparação aos direitos individuais violados.<sup>135</sup>

Para os conflitos familiares de fato, onde não está presente a violência, a mediação como método autocompositivo é válido. Nas situações onde encontramos violência, descabe a aplicação deste método. Aliás, quando se identifica uma situação de violência familiar a competência para processamento do feito é da Vara especializada da Mulher quando existir, e em caso negativo à Vara Criminal do local.

A aplicação da mediação em conflitos que envolvem violência além de não oferecer a resposta adequada à situação que se apresenta seria, se aplicável, inexitosa. É que, nestes casos, mesmo havendo um acordo, e se extinguindo o processo, o comportamento violento que o originou permanece. Assim, resolve-se o processo específico, mas não se soluciona o conflito, a violência, ou seja, os motivos que levaram àquele processo judicial.<sup>136</sup>

Nos casos das relações continuadas, como são a maioria das relações violentas, tendo em vista que ocorrem no seio familiar, a apropriação dos conflitos nas políticas públicas, de maneira sistêmica, vai além das atribuições do Judiciário como imperativo de sua efetividade, pois este visa também evitar a reincidência e o agravamento desses conflitos.<sup>137</sup>

Desta forma, a violência contra a mulher em suas relações familiares é um problema social que vem exigindo tanto medidas legais, sobretudo com a aplicação da Lei Maria da Penha – um dos institutos mais completos na legislação mundial no enfrentamento da violência à mulher, quanto seu combate por meio de políticas públicas. O grande desafio na condução da proteção a estas mulheres é sua dificuldade de se reconhecerem como vítimas, já que muitas vivem em uma estrutura familiar transgeracional na qual a violência é uma conduta comum e, por isso, banalizada ou incompreendida como tal<sup>138</sup>. É importante, observar a perda de significado do ambiente familiar quando a violência se apresenta como peça marcante desse relacionamento:

---

<sup>135</sup> ZAPPAROLLI, Célia Regina. op. cit., p. 190-191.

<sup>136</sup> CANEZIN, Thays Cristina Carvalho; CANEZIN, Claudete Carvalho; CACHAPUZ, Rosane da Rosa. **Mediação nos casos de violência contra a mulher**. Revista do Direito Público, Londrina, v. 12, n. 1, p. 287-310, abr. 2017, p. 305.

<sup>137</sup> ZAPPAROLLI, Célia Regina. op. cit., p. 201.

<sup>138</sup> THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Mediação familiar na violência doméstica: saber e saber fazer**. Revista da Faculdade de Direito da FMP, 2013, n. 8, p. 265-273, p. 267.

A família se reveste, para cada ser humano, de diferentes configurações, trazendo consigo uma feição ideal e outra real. Na família se desenvolvem as potencialidades do ser humano com o propósito de convivência em sociedade e de realização pessoal. Nos casos de violência doméstica, a família deixa de ser um lugar de proteção, de intimidade e de reconhecimento da dignidade da pessoa humana para ser um lugar de sofrimento, submissão e, muitas vezes, de morte psíquica e/ou real. Tal violência se estende para além da díade do casal, influenciando os filhos a repetirem padrões de comportamento parentais, disfuncionais<sup>139</sup>

Como legislação exemplar no enfrentamento à violência da mulher, a Lei Maria da Penha não se apresenta exclusivamente como uma lei penal, pois contempla disposições administrativas, processuais, princípios gerais, etc. Não se está dizendo, entretanto, que o conflito violento não impõe o uso de institutos mais adequados – ainda que não voltados à penalização do agente violento – de forma tradicional ou alternativa, mas que a violência, sendo violência, deve ser tratada com métodos de combate ao comportamento violento, na Vara destinada para tal, e não no âmbito civil, na Vara de Família. Com efeito, as Varas especializadas em Direito de Família estão preparadas para lidar com o conflito familiar, e não com as violências familiares.

Ademais, note-se que a violência familiar é mais ampla que a violência doméstica, tendo em vista o conceito alargado e atual de família. Neste sentido, usar o termo violência intrafamiliar seria posicionar a mulher junto com as demais vítimas, incluindo como se todas as vítimas fossem frutos da mesma dinâmica de violência, o que não é uma afirmação verdadeira. A violência contra a criança e contra o idoso envolve uma outra complexidade de fatores.<sup>140</sup>

É preciso, nesse contexto, atuar para fazer cessar a violência (o que em geral é obtido na esfera criminal, especialmente através das medidas protetivas de urgência), mas é através das decisões firmadas na esfera cível que se sustenta o rompimento com um cotidiano doméstico de violência.<sup>141</sup> De todo modo, considerando que a violência de gênero de homens contra mulheres desenvolve-se a partir da disparidade de poder entre as partes, o modelo de solução de conflitos não atende às particularidades do fenômeno da violência doméstica de gênero.

---

<sup>139</sup> Idem, p. 267.

<sup>140</sup> RAMOS, Nilce Elaine Byron. A mediação de conflitos cíveis como instrumento de empoderamento da mulher vítima de violência doméstica. João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba (Dissertação), 2011, p. 32.

<sup>141</sup> PARIZOTTO, Natália Regina. Violência doméstica de gênero e mediação de conflitos: a reatualização do conservadorismo. **Revista de Serviço Social**. São Paulo, n. 132, p. 287-305, maio/ago. 2018, p. 295.

Parizotto sedimenta que os MASCs vieram dar forma aos ditames neoliberais de contrarreforma do Estado: a busca pela eficiência gerencial é claramente reconhecível na estrutura do CEJUSC: as audiências passam a ser simplificadas e conduzidas por mão de obra menos remunerada (quando não voluntária); as audiências passam a ter um tempo reduzido (além de poderem acontecer eletronicamente); o juiz passa a gerenciar os conciliadores ou mediadores homologando todos os acordos de todas as audiências sob sua coordenação – o que aumenta concretamente a quantidade de “conflitos pacificados” sob sua atuação; além disso, é permitida a privatização de uma série de serviços necessários à estruturação dos Centros, desde a formação dos conciliadores ou mediadores até a estruturação e o oferecimento do serviço à população. Como podemos observar, encontramos no CEJUSC traços do neoliberalismo e do machismo estatal, motivo pelo qual a aplicação aos conflitos familiares, sobretudo aqueles que já se transmudaram em violência doméstica deve ser atentamente analisada.<sup>142</sup>

A reflexão sobre a administração do conflito de forma autocompositiva, no seio do processo civil esclarece que, em termos de violência familiar, a atuação dos Centros Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania, na realização de sessões de mediação, não contribui para o atendimento à violação dos direitos da mulher e – mais ainda – implica em situação e tratamento desvantajoso para com a vítima de violência familiar.

Nesta toada, analisar como as audiências de conciliação tem se dado na ilha de São Luís, configura importante passo na busca pela prestação jurisdicional adequada, efetiva e tempestiva. Ademais, entender como os sujeitos processuais agem frente a estes institutos é avaliar se a política tem sido aplicada de modo satisfatório. Para tanto, após realizar importantes considerações sobre a Lei da Mediação, no tópico seguinte, passaremos ao estudo das percepções dos sujeitos institucionais na aplicação da política Pública.

### **3.3 A Lei da Mediação**

A Lei da Mediação, sancionada em 26 de junho de 2015, foi pensada como meio de regulamentar a prática da mediação judicial; extrajudicial; e pública, além de

---

<sup>142</sup> Idem, p. 3-1-302.

outras modalidades de mediação. A preocupação do legislador repousava no fato de que, naquele contexto – em meados de 2013 – os meios alternativos e adequados de solução de conflitos, apesar de ainda pouco difundidas, têm conquistado um espaço cada vez maior como formas mais apropriadas do que o próprio Poder Judiciário na administração e resolução de determinados deslindes<sup>143</sup>.

Ainda com evidente preocupação com a crise numérica instalada nos tribunais brasileiros e com a percepção dos usuários do Poder Judiciário – que se manifestava no descrédito das instituições do sistema de justiça – o Projeto de Lei da Mediação acreditava que as formas autocompositivas de solução de conflitos poderiam contribuir para desafogar e melhorar a qualidade da prestação judicial e para o aumento no nível de satisfação dos usuários, comprovadamente superiores aos processos judiciais.

Para o legislador, a sensação de protagonismo vivenciada pelas partes na construção de um acordo ainda influenciava no reestabelecimento dos padrões harmônicos de convivência que os conflitantes possuíam antes da deflagração da controvérsia, sendo, portanto, capazes de controlar a retroalimentação do sistema por motivo de inconformismo com o decidido.

A ideia de regulamentação do processo serviria à padronização dos serviços de mediação judicial e públicos e instituiria uma diretriz para os serviços de mediação extrajudicial, além de refletir, estimular e ampliar a prática já existente no país. O objetivo principal da legislação era “tornar a mediação acessível a qualquer cidadão, evitando-se a excessiva burocratização de seus procedimentos”, de modo que qualquer cidadão poderia ser mediador, desde que devidamente capacitado.

Estimulando o envolvimento dos interessados na busca de soluções para os seus problemas de forma simples e informal, a Lei incluiu no rol de matérias que poderiam ser objeto de mediação aquelas demandas que envolviam direitos disponíveis e também as que envolviam direitos indisponíveis passíveis de transação, ainda que sob respaldo judicial (isto é, com necessária manifestação do *Parquet* ou homologação por magistrado). A regulamentação da mediação no Brasil, nesse sentido, esperava a construção de um moderno sistema de resolução de conflitos,

---

<sup>143</sup> BRASIL. Ministério da Justiça. **Exposição de motivos do PL nº. 7169/2014**. Diário Oficial da União - Seção 1 - 29/6/2015, Página 4. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2015/lei-13140-26-junho-2015-781100-norma-pl.html>.



tanto na esfera privada, como na esfera pública e judicial, com vistas à a promoção do diálogo e do consenso.

A lei define a mediação como “a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”. Orientada pelos princípios da imparcialidade, isonomia, oralidade, informalidade, autonomia da vontade, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé, a mediação foi estabelecida como prática para tratamento de conflitos ou ainda de parte deles.

Para o CNJ a mediação se configura como uma negociação facilitada ou catalisada por um terceiro. Trata-se de um método de resolução de disputas no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre as pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades.<sup>144</sup>

A Lei da Mediação estabeleceu que o método poderia ser conduzido extrajudicialmente por qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se. Para ser um mediador judicial, entretanto, é necessário a capacidade civil e graduação há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, além de capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais.

Em funcionamento desde a aprovação da Emenda 2 da Res. 125, o Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores (CNMJC) concentra as informações de todos os profissionais capacitados para atuar em procedimentos consensuais no âmbito do Poder Judiciário, além de permitir aos usuários escolherem os profissionais com base no seu histórico de avaliações. A proposta consiste em facilitar a escolha de futuros conciliadores e mediadores de acordo com o desempenho e a remuneração de cada um. Consequentemente, desta forma se estimula o mediador para que este busque melhorar cada vez mais seu desempenho.

---

<sup>144</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Mediação Judicial**. Brasília: Poder Judiciário, 2016, p. 20. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>

Em termos gerais, a legislação estabelece para mediações judiciais, extrajudiciais e públicas a disposição comum de abertura dos trabalhos com a lembrança do princípio da confidencialidade, com vistas à desde logo, propiciar um ambiente livre e acolhedor, onde as partes se sentirão à vontade para expor seus objetivos e interesses, longe de julgamentos e despreocupadas com a consequência de suas posições. Com efeito, o Manual de Mediação Judicial do CNJ estabelece que

O mediador é uma pessoa selecionada para exercer o *munus* público de auxiliar as partes a compor a disputa. No exercício dessa importante função, ele deve agir com imparcialidade e ressaltar às partes que ele não defenderá nenhuma delas em detrimento da outra – pois não está ali para julgá-las e sim para auxiliá-las a melhor entender suas perspectivas, interesses e necessidades. O mediador, uma vez adotada a confidencialidade, deve enfatizar que tudo que for dito a ele não será compartilhado com mais ninguém, excetuado o supervisor do programa de mediação para elucidações de eventuais questões de procedimento. Observa-se que uma vez adotada a confidencialidade, o mediador deve deixar claro que não comentará o conteúdo das discussões nem mesmo com o juiz. Isso porque o mediador deve ser uma pessoa com que as partes possam falar abertamente sem se preocuparem e eventuais prejuízos futuros decorrentes de uma participação de boa fé na mediação.

A norma consigna ainda que podem ser utilizados mais de um profissional mediador, na medida em que a complexidade e natureza do conflito exigir, e ainda que o mediador poderá reunir-se com as partes, em conjunto ou separadamente, bem como solicitar das partes as informações que entender necessárias para facilitar o entendimento entre aquelas.

O CNJ entende que a sessão de mediação se divide em cinco partes básicas: a) declaração de abertura; b) exposição de razões pelas partes; c) identificação de questões, interesses e sentimentos; d) esclarecimento acerca de questões, interesses e sentimentos; e) resolução de questões. Essas fases, divididas didaticamente, devem espelhar o comportamento dos atuadores, isto, é, em cada uma dessas fases o mediador tem papel crucial, seja de informação, de preparação de ambiente, exposição dos objetivos do método, etc. Se não houver mudança de estratégia na solução de conflitos, com intensa utilização das técnicas previstas pela legislação e observação dos critérios preparatórios, com engajamento de todos os lidadores do Direito, incluídos os servidores da Justiça, e ainda o treinamento dos estudantes, desde os bancos acadêmicos, dificilmente se conseguirá alcançar o

objetivo de amplo e irrestrito acesso a uma ordem jurídica justa, que nos encaminhe à mudança de mentalidade.<sup>145</sup>

A capacitação adequada e obediência aos ditames legais de atuação também auxilia o profissional a corrigir o equívoco de que mediar ou conciliar é produzir acordo e que seu objetivo maior é desafogar as vias judiciais. O Poder Judiciário, nas tratativas iniciais de implementação ou fortalecimento das práticas de mediação e de conciliação, tem expressado seu foco em número de acordos, o que pode ser desastroso em termos de eficácia e qualidade dessa prática. Deve-se, pois, investir na capacitação de qualidade para que se compreenda adequadamente os meios consensuais de solução de conflitos, seus objetivos, implementando e realizando-os corretamente, tendo como foco a solução adequada de conflitos, o fortalecimento dos vínculos individuais e coletivos, proporcionando um sentimento de justiça e paz.<sup>146</sup>

O mediador judicial, na medida em que – para os objetivos desse estudo – precisa lidar com aspectos muito sensíveis do litígio familiar necessita de formação diferenciada – seja para atuação em controvérsias que envolvem esse tipo de tratativa; seja no próprio campo de formação acadêmica intrínseca. Como a formação jurídica atual não considera aspectos desta natureza, a qualificação de mediadores familiares deve atentar-se para correção desses equívocos.

É que os profissionais jurídicos ainda possuem dificuldades em compreender o novo cenário exigido pela sociedade e apresentado pelos meios adequados ou consensuais de solução de conflitos. Cenário este que apresenta o diálogo como principal ferramenta na solução do problema, que possui como base a cooperação, o ganha-ganha, a escuta-ativa, a participação ativa e poder de decisão das pessoas envolvidas. Há assim um choque de realidades. De um lado a formação normativa, autoritária, não dialogada, adversarial e litigiosa; de outro uma proposta que requer uma formação interdisciplinar, que fortalece as pessoas na solução do conflito, aposta no diálogo e que incentiva a cooperação e a ressignificação dos conflitos.

---

<sup>145</sup> LAGRASTA NETO, Caetano. op. cit., p. 11.

<sup>146</sup> SALES, Lília Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Mediação e Conciliação Judicial – A Importância da Capacitação e de seus Desafios. **Revista Sequência**: Florianópolis, n. 69, p. 255-280, dez. 2014, p. 256-257.

A atenção que o mediador necessita durante o processo de mediação se dá assim, especialmente, em função da complexidade nos conflitos humanos. Muitas vezes, os conflitos falados, expostos não são os conflitos que causam efetivamente a dor e a infelicidade. É comum a expressão dos conflitos aparentes, mas que não refletem o que verdadeiramente está causando angústia, insatisfação, inquietude ou outro sentimento que provoque mal-estar. Caso não haja um aprofundamento da discussão (especialmente em casos de relação continuada ou com sentimentos afetivos envolvidos) e não se consiga chegar ao conflito real, corre o risco de ser agravado e não solucionado. Pela complexidade do conflito, a mediação exige a exploração do problema e o aprofundamento sobre suas causas<sup>147</sup>

Nesse processo, o mediador pode se comportar de duas formas básicas, por orientação do CNJ: como mediador-avaliador ou como mediador-facilitador.

A mediação avaliadora deve ser empregada excepcionalmente e apenas quando o mediador verifica que as partes desejam e assim manifestam explicitamente uma orientação para conseguirem chegar a um acordo. Em regra, o mediador-avaliador é um profissional com ampla experiência em processos autocompositivos e sua sugestão é considerada como legitimada pelas partes em razão destas terem solicitado tal avaliação em razão do histórico profissional do mediador<sup>148</sup>.

Já a mediação-facilitadora tem como pressuposto que, se o mediador fizer os questionamentos corretos com uso de técnicas apropriadas, as partes por si só alcançarão um consenso e aprenderão a melhor lidar com outros futuros conflitos em razão de terem sido estimuladas a aplicar técnicas autocompositivas. Esse método contribui com mais eficiência com a difusão de uma cultura de paz. Ademais, se as próprias partes desenharem o acordo, há maior probabilidade de ele satisfazê-las em todos os aspectos, pois quanto mais trabalhado o processo pelas próprias partes, mais elas compreenderão todas as questões e interesses e, portanto, mais facilmente chegarão, elas próprias, à sua conclusão, isto é, ao acordo mutuamente satisfatório.<sup>149</sup>

Realizada a mediação, estabelece o código, em seu art. 20, que o procedimento de será encerrado com a lavratura do seu termo final, quando for celebrado acordo ou quando não se justificarem novos esforços para a obtenção de consenso, seja por declaração do mediador nesse sentido ou por manifestação de qualquer das partes. Embora o dispositivo faça menção à declaração de

---

<sup>147</sup> SALES, Lília Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. op. cit., p. 264.

<sup>148</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Mediação Judicial**. op. cit.

<sup>149</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Mediação Judicial**. Brasília: Poder Judiciário, 2016, p. 194-195. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>

impossibilidade de resolução consensual, entende-se, em leitura sistêmica, que durante o curso do processo, ainda é dever do juiz e dos demais auxiliares da justiça estimular a solução do conflito por meio da composição. O termo final da mediação, na hipótese de celebração de acordo, constitui título executivo extrajudicial e, quando homologado judicialmente, título executivo judicial.

A lei estabelece ainda algumas distinções entre a conciliação extrajudicial, a judicial e a realizada por órgãos públicos. O convite, em caso de mediação extrajudicial, pode ser feito por qualquer meio de comunicação e deve estipular o escopo proposto para a negociação, a data e o local da primeira reunião. A resposta da parte contrária deve ser emitida em até 30 (trinta) dias da data de recebimento, e na hipótese de não-manifestação, considerar-se-á o convite rejeitado pela outra parte. Já na mediação judicial, os mediadores não estarão sujeitos à prévia aceitação das partes, tendo em vista a previsão de realização de audiências preliminares.

Observação importante da legislação diz respeito à previsão de cláusula de mediação em contratos, com evidente alusão às cláusulas de previsão de arbitragem, nos casos de mediação extrajudicial. Estabelece a norma que se houver previsão da realização da mediação, esta deve satisfazer ao mínimo quatro requisitos básicos: prazo mínimo e máximo para a realização da primeira reunião de mediação; local da reunião; critérios de escolha do mediador e sua equipe e; penalidade em caso de não comparecimento da parte.

Outra importante inovação da matéria normativa é a previsão de criação de câmaras de prevenção e resolução administrativa de conflitos, no âmbito dos respectivos órgãos da Advocacia Pública, com competência para dirimir conflitos no âmbito da administração pública; avaliar os pedidos de composição entre administrados/particular e a administração pública; e promover assinatura de Termos de Ajustamento de Conduta, se for o caso.

Essas Câmaras, por estabelecimento da legislação, serão mantidas e gerenciadas pelo próprio órgão, e o tipo de composição e seu funcionamento também será por eles decidido. A instalação de procedimento mediativo suspende a prescrição, inclusive em casos de matéria tributária, com observação evidentemente do Código Tributário Nacional. De toda sorte, no caso de acordo, este constituirá título executivo extrajudicial.

Nesse contexto, a Advocacia Pública da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, onde houver, poderá instaurar, de ofício ou mediante

provocação, procedimento de mediação coletiva de conflitos relacionados à prestação de serviços públicos. Regras mais precisas foram estabelecidas às controvérsias jurídicas que envolvam a administração pública federal direta, suas autarquias e fundações. Nesses conflitos há necessidade de manifestação do Advogado Geral da União ou aprovação pelo Presidente da República.

Em aspectos gerais, a Lei ainda prevê a possibilidade de realização de mediação pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância (art. 46), desde que as partes estejam de acordo, além de permitir que partes domiciliadas no exterior também se submetam à prática resolutive.

O que quis a legislação foi nortear a aplicação das práticas mediativas, somadas à instrumentos já implantados pelo Poder Público. Com efeito, a legislação de 2015, ano da sanção do Novo Código de Processo Civil, trouxe poucos dispositivos e enumerou – com maior atenção – as práticas de composição no âmbito dos órgãos públicos, com nítido caráter de estímulo às práticas compositivas extrajudiciais inclusive com participação dos entes federados e órgãos representativos do Poder Público. A ideia era de promover a aplicação destes institutos de dentro para fora. Noutras palavras, ao sedimentar a possibilidade de atuação autocompositiva por câmaras próprias, dentro dos próprios órgãos públicos, o Estado sinaliza para a adoção das práticas alternativas à jurisdição comum de modo irrestrito, com fins de desafogar a prestação jurisdicional e promover a resolução de litígios de modo consensual, sem a interferência e imposição de sentenças adjudicadas nos conflitos sociais, inclusive no seio dos poderes públicos.

Esta transmutação de atuação busca ricochetear, de modo geral, seus efeitos na sociedade civil. Na medida em que o próprio poder público institui e utiliza de métodos consensuais para solução de conflitos, sobretudo na lida com particulares, há nítida indução para que os particulares, entre si, também utilizem dessa ferramenta. Assim sendo, analisados os principais motivos de estabelecimento da política pública de tratamento de conflitos no âmbito do Poder Judiciário, bem como a própria política – por meio dos instrumentos normativos que a regulam –, é importante direcionar o estudo, pois, à atuação dos sujeitos institucionais, em especial aos magistrados, cuja função de destaque hierárquico dita a atuação e condução de todos os demais sujeitos no processo, ao Diretor do Centro de Conciliação e Mediação em família e os conciliadores e mediadores do CEJUSC. Essa análise será realizada no capítulo seguinte.

#### **4 PERCEPÇÃO E PRÁTICAS DOS ATORES INSTITUCIONAIS DO SISTEMA DE JUSTIÇA: da atuação preliminar dos conciliadores e mediadores do CEJUSC de Família de São Luís/MA à atividade do magistrado titular das varas de família durante o curso dos processos**

Antes de adentrar à visão dos agentes públicos aplicadores da política, é importante mensurar a atuação do Centro de Conciliação e Mediação em Família. Essa atuação é feita, nesta pesquisa, através de sensíveis questionamentos direcionados à gestão do Centro de Conciliação e Mediação em Família. As indagações são referentes ao número de profissionais atuantes no Centro (conciliadores e mediadores, efetivos ou voluntários) e sua formação continuada e direcionada à atuação nas demandas familiares, além dos dados numéricos de realização de audiências e celebração de acordos.

A contextualização desse cenário com os resultados obtidos por meio dos questionários aplicados aos conciliadores e mediadores espelha com maior transparência e fidedignidade o cotidiano do Poder Judiciário maranhense na lida com conflitos familiares.

Vale lembrar também que os agentes institucionais escolhidos para análise desta pesquisa são os conciliadores e mediadores do Centro de Conciliação e Mediação em Família do Fórum Desembargador Sarney Costa em virtude de, em tese, serem eles os responsáveis pela realização da audiência preliminar de conciliação e mediação estabelecida pelo art. 334 CPC/2015. A atuação dos magistrados titulares das Varas de Família, embora tenha sido pesquisada a título de complementação e confirmação de informação e dados explora objeto de pesquisa diferente, qual seja, a continuidade da aplicação dos métodos autocompositivos no decorrer do procedimento judicial.

Como o objetivo desta pesquisa se concentra em saber se para os profissionais realizadores da audiência preliminar elas surtem o efeito que o legislador propôs e as normas extravagantes enumeraram, a percepção desses agentes é mais valiosa para o alcance da meta de pesquisa. Assim, embora questionários similares tenham sido aplicados aos magistrados, a fim de traçar um panorama de atuação, são os conciliadores e mediadores que ditarão o rumo da percepção pelo Poder Judiciário da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.

#### 4.1 A atuação do Centro de Conciliação e Mediação em Família

O Centro de Conciliação e Mediação em Família da Comarca de São Luís/MA foi instalado em 26 de outubro de 2016 e se soma a outros seis Centros de Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, espalhados pela Capital do Estado do Maranhão, e a um Centro de Conciliação e Mediação em segundo grau, todos estes com a finalidade de ofertar à população a prestação judicial ou extrajudicial adequada.

A competência do Centro de Conciliação e Mediação em Família, que é definida pela Resolução nº. 125/2010 do CNJ, se concentra em três direções básicas: a solução de conflitos pré-processuais; a solução de conflitos processuais e a cidadania, que implica na orientação e instrução do jurisdicionado/cidadão. Esse último objetiva permitir que o sujeito possa ter acesso à informação dos direitos, processamento e funcionamento da justiça, e de posse dela, decidir qual a melhor saída para sua crise de interesse, desaguando ou não num processo judicial.<sup>150</sup>

A fim de que se possa contextualizar a percepção e a forma de atuação do Centro, e dos agentes institucionais que atuam diretamente na realização de atendimentos, audiências de conciliação e mediação, é necessário observar o panorama geral do órgão.

Ao Centro compete apenas demandas apenas familiares, sejam pré-processuais, sejam no bojo do processo já judicializado – por despacho do juiz ou por requerimento das partes –, além da obrigatoriedade de realização de audiências preliminares, instituídas pelo art. 334 do CPC/2015. Instalado no final do ano de 2016, só começou suas atividades de fato no início de 2017, razão pela qual os dados só estão disponíveis a partir de então.

Para atuação direta nas audiências, o Centro conta com um total de 5 (cinco) conciliadores desde seu início. Importante dado é que os cinco profissionais atuantes no Centro têm formação em conciliação e mediação em virtude de o Curso de Formação ofertado pelo CNJ (e coordenado pelo Tribunal local) incluir a formação de forma conjunta, contudo não possuem formação exclusiva para mediação ou

---

<sup>150</sup> PAUMGARTTEN, Michele Pedrosa. **Novo Processo Civil brasileiro**: métodos adequados de resolução de conflitos. Curitiba: Juruá, 2015, p. 147.



conciliação, atuando, portanto, em ambas as práticas, “*embora o maior número de sessões e técnicas se refiram à mediação*”<sup>151</sup>.

Também não há formação exclusiva para tratativa de demandas familiares. A base do curso de formação de conciliadores e mediadores releva que os litígios em matéria de família devem ser tratados de forma diferenciada, com escuta mais ativa e cautela na prática comunicativa, porém não ensina como essas ferramentas devem ser aplicadas, ou como o dia-a-dia do Centro deve se adaptar às peculiaridades dessas demandas.

Para Pinho<sup>152</sup>, “seria um erro grave pensar em executar mediações em série, de forma mecanizada, como hoje, infelizmente, se fazem as audiências prévias ou de conciliações”. A mediação, como trabalho artesanal, é única e demanda tempo, estudo, análise aprofundada das questões sob os mais diversos ângulos, e a inserção do profissional no contexto emocional-psíquico do conflito. Com efeito, a atividade do mediador pressupõe um saber-fazer diferenciado das demais ocupações conhecidas – ele não é juiz, conciliador, terapeuta, psicólogo, assistente social ou advogado: seus métodos de trabalho são diferenciados daqueles que permeiam as profissões de origem, o que acaba por demonstrar a essência interdisciplinar de seu trabalho.<sup>153</sup>

Este é um ponto crucial de análise. A um, há de se considerar que o número de profissionais é muito baixo, sobretudo quando comparamos com o número de audiências realizadas, o que implica, obviamente, na realização da sessão pro forma, ante a falta de tempo e pessoal para atendimento da demanda ludovicense. A dois, a atuação do mediador é demasiadamente diferenciada do conciliador, sobretudo o mediador de conflitos familiares, o que se traduz diretamente no modo como as partes são recebidas e conduzidas durante o processo mediativo o conciliatório.

Estabelece o Manual de Mediação Judicial que “após a certificação básica faculta-se ao novo mediador a formação continuada em cursos avançados de mediação de família, mediação penal, mediação empresarial, entre outros. Em regra, esses novos treinamentos são ministrados em aproximadamente 24 horas-aula”.

---

<sup>151</sup> Entrevista realizada pessoalmente pela pesquisadora, com auxílio de questionário elaborado previamente. Elaboração própria, 2020.

<sup>152</sup> PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. O novo CPC e a mediação: Reflexões e ponderações. **Revista de informação legislativa**, v. 48, n. 190, t. 1, p. 219-235, abr./jun. 2011.

<sup>153</sup> LEAL, Stela Tannure. Mediação e Judiciário - Qual é o lugar do Mediador na Institucionalização da Mediação? **Revista FUMEC**, vol. 34, p. 97-118.

Neste sentido, ao ser indagado sobre a reciclagem dos profissionais, por meio de participação em cursos avançados e formação continuada, o gestor do Centro respondeu positivamente que *“todos os profissionais possuem a formação dupla, de conciliador e mediador e sempre fazem cursos de reciclagem”*<sup>154</sup>, porém não foi possível identificar na base de dados quais foram os cursos, ou ainda quantos mediadores se submeteram a esse tipo de atualização.

Percebe-se ainda que não há registros sobre a autoavaliação dos profissionais do Centro, nem de compartilhamento de experiências, sob a justificativa de que *“não há tempo suficiente para atender todas as demandas, que vem de fora e de dentro do Fórum, por meio das Varas de Família”*<sup>155</sup>.

Desde sua criação (em 2017) o Centro já realizou aproximadamente 8.624 audiências, sendo destas, 6.229 audiências “exitosas”, isto é, com término em acordo formalizado entre as partes. O Centro tem por praxe o tabelamento dos índices de aproveitamento das demandas, mas não os totalizadores. Afinal, *“como somente os acordos formalizados é que geram as estatísticas, a preocupação maior é em tabelar esses dados”*, sendo os demais dados mais difíceis de mensurar demandando maior esforço para levantamento.

O Centro, por exemplo, não tem dados sobre quantas das audiências realizadas são preliminares (realizadas obrigatoriamente pelo comando do dispositivo 334 do Código de Processo Civil) e quantas são incidentais – já realizadas no curso do processo, mas apenas quais os números absolutos de acordos, que está demonstrado no gráfico a seguir.

Embora tenha se identificado, por meio de entrevistas e aplicação de questionários abertos com magistrados das Varas de Família, que a realização de audiências preliminares acontece nas próprias Varas, por vezes sem acompanhamento de conciliador e mediador, não há números oficiais sobre este dado, e não se pode precisar como a prática tem ocorrido, justamente por destoar da legislação vigente. De fato, a teoria legislativa – por vezes – não é capaz de abarcar a prática forense, e a falta de controle e tabelamento de dados pelo Poder de Justiça contribui para que as normas e objetivos pensados para um fim específico, acabem por se desviar dos objetivos planejados.

---

<sup>154</sup> Entrevista realizada pessoalmente pela pesquisadora, com auxílio de questionário elaborado previamente. Elaboração própria, 2020.

<sup>155</sup> Idem.

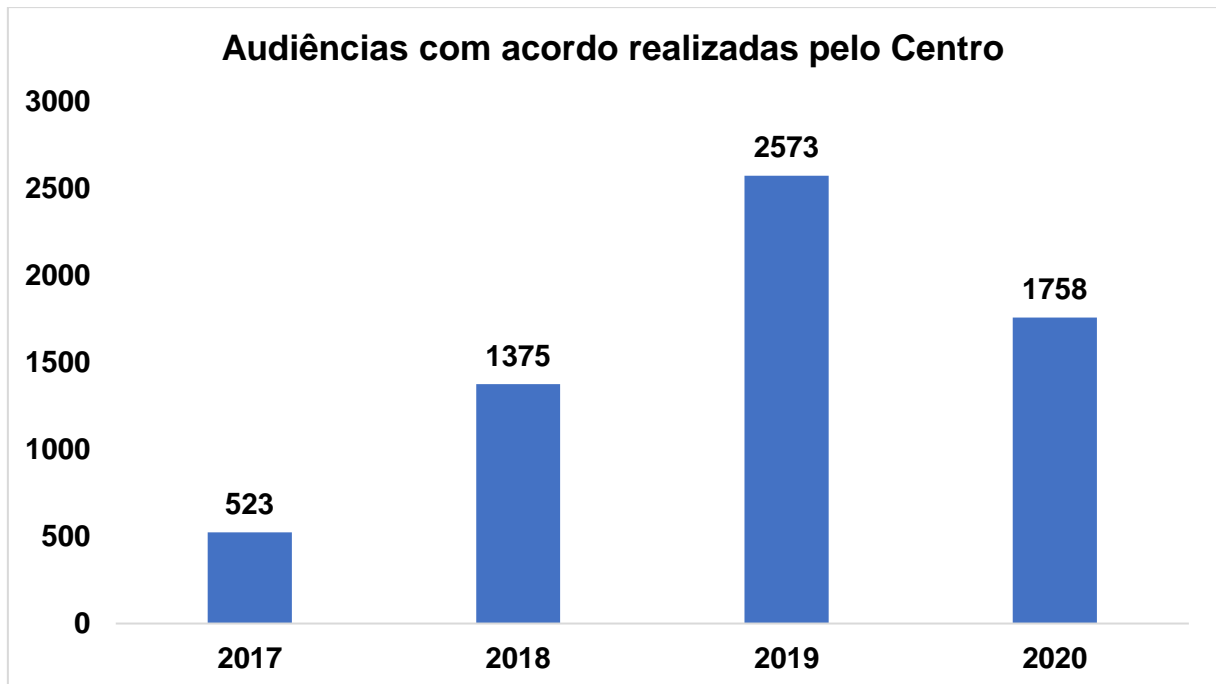


Gráfico 1 – Número absolutos de audiências realizadas pelo Centro de Conciliação e Mediação em Família de 2017 a 2020 resultantes em acordos.  
Elaboração própria.

O gráfico acima, em primeira análise, torna impossível ignorar o crescimento bastante relevante do número de acordos realizados pelo Centro, mas igualmente perceptível a queda no número de acordos no último ano verificado. Nesse sentido, vale lembrar que no ano de 2020 o planeta foi assolado por uma pandemia<sup>156</sup>, que se disseminou de modo rápido e pavoroso pelo Brasil, levando a decretação de isolamento social, suspensão de atividades dos mais diversos setores – inclusive o Poder Judiciário – e adoção de meios de teletrabalho onde fosse possível, tendo como complicador o acesso à tecnologia.

Assim, o Poder Judiciário maranhense foi atingido sobremaneira pela pandemia do Coronavírus em 2020 e grande parte de sua atuação ficou

<sup>156</sup> Segundo a OMS, uma pandemia é a disseminação mundial de uma nova doença. O termo é utilizado quando uma epidemia - grande surto que afeta uma região - se espalha por diferentes continentes com transmissão sustentada de pessoa para pessoa. Atualmente, há mais de 120 países com casos declarados da infecção. A última vez que a OMS declarou uma pandemia foi em 2009, para o H1N1. Estima-se que a doença tenha infectado cerca de 1 bilhão de pessoas e matado milhares no primeiro ano de detecção. Na finalização dessa pesquisa, a pandemia de COVID-19 (coronavírus) já havia ceifado 2.736.980 vidas, sendo mais de 298 mil apenas no Brasil. O país é o segundo no número absoluto de mortes até o momento.

comprometida, sobretudo no Centro de Conciliação e Mediação em Família, onde para realização de sessões por meio eletrônico era necessário que ambas as partes possuíssem acesso às formas *on line* de interação e soubessem manusear ferramentas adequadas para esse tipo de situação. O resultado, como pode ser observado, foi refletido na queda brutal, em comparação ao ano anterior, do número de acordos efetuados pelo Centro.

Mesmo assim, é importante observar que desde sua criação, há quatro anos, o Centro de Conciliação e Mediação em Família tem mostrado grande potencial de composição entre as partes. Com efeito, das audiências realizadas, mais da metade delas se transformam em acordos, e o percentual de sucesso nas demandas chega, em níveis absolutos a incríveis 72%, conforme demonstra o gráfico a seguir.

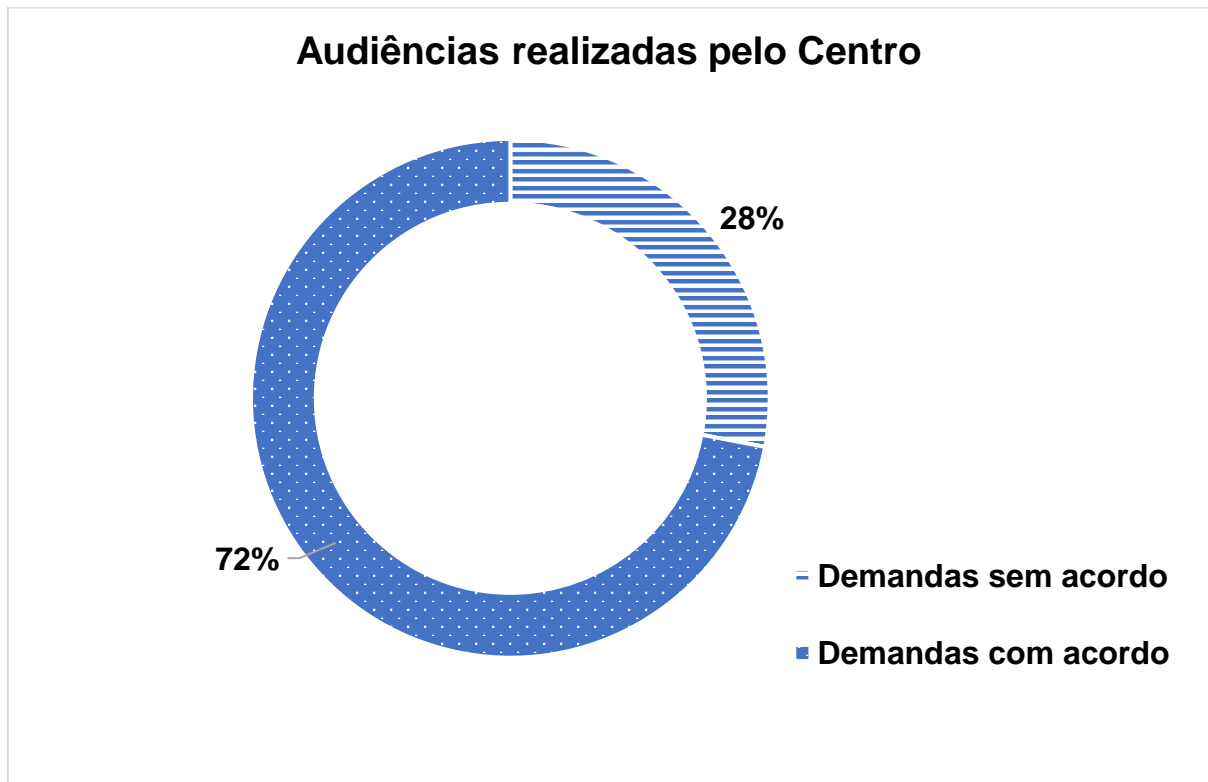


Gráfico 2 – Percentual de audiências com e sem acordo realizadas pelo Centro de Conciliação e Mediação em Família de 2017 a 2020.  
Elaboração própria.

Computando-se as audiências realizadas desde o efetivo funcionamento do Centro até dezembro de 2020, cerca de 4.203 foram realizadas de forma exitosa por pedido do Juiz da Vara de Família, o que representa, aproximadamente 1.050 audiências incidentais por ano com acordo formalizado pelas práticas autocompositivas no decorrer do processo. É dizer: desde 2017 os seis magistrados

têm encaminhado pedidos de sessões ao Centro – dado importante na observação do obediência da Política Pública Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário – e mais de mil desses pedidos se reverteram em finalização de processo, por meio de acordo entre as partes.

Outro ponto sensível de análise é que, nem o Centro de Conciliação e Mediação em Família e nem as Varas familiares possuem dados acerca da realização de audiências preliminares de conciliação e mediação. Assim, o quantitativo absoluto e o percentual dessas audiências em comparativo com as demais (realizadas no curso do processo) não pode ser observado. Saber, então, de que forma as audiências preliminares, em termos numéricos, afetam o processo civil maranhense é um dado não tabelado e não disponibilizado pelos setores desenvolvedores da política, motivo pelo qual – mais uma vez, a percepção dos aplicadores da política é essencial, por representar a realidade mais aproximada da atuação estatal.

#### 4.2 A percepção dos agentes institucionais

Para conseguir capturar a percepção dos agentes aplicadores da política pública, isto é, os conciliadores e mediadores foram realizadas sete perguntas abertas e três perguntas semiabertas, para padronização e levantamento de dados por meio de análise de conteúdo, consistente em um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores, quantitativos ou não, que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção destas mensagens e suas variáveis inferidas.<sup>157</sup>

O objetivo da análise de conteúdo é promover um agrupamento de dados, por meio de um parâmetro de análise, que nesta pesquisa será temático. Com efeito, a análise por categorias temáticas resulta numa série de significações que o codificador detecta por meio de indicadores ligados a ele. Assim, codificar ou caracterizar um segmento é colocá-lo em uma das classes de equivalências definidas pelo pesquisador a partir das suas significações.<sup>158</sup>

---

<sup>157</sup> BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70. 1977. p. 42.

<sup>158</sup> CAREGNATO, Rita Catalina; MUTTI, Regina. **Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo**. *Revista Texto & Contexto*. Florianópolis, v. 15, n. 4, 2006, p. 679-684, p. 683.

Os sujeitos analisados foram cientificados que suas respostas seriam tratadas pelo meio da análise de conteúdo, e foram igualmente esclarecidos que o questionário fora elaborado de forma aberta com o fito de possibilitar a expressão do indivíduo quanto a suas crenças, valores e atitudes no Centro. A confidencialidade das respostas também foi assegurada, e os dados aqui apresentados são demonstrados de forma agrupada, sendo impossível identificar o sujeito responsável por cada resposta. A partir de então começamos a minuciar as respostas apresentadas.

#### 4.2.1 Os conflitos em matéria familiar e a atuação do conciliador ou mediador

A primeira pergunta realizada ao conciliador ou mediador foi “Você entende que os conflitos familiares são diferentes dos demais conflitos? Como isso interfere na sua atuação?”

A essa pergunta, foram estabelecidas duas hipóteses: a primeira de que os conflitos familiares são distintos dos demais, por envolverem categorias de afetividade e continuidade, por via de consequência, uma tratativa/atuação mais humanizada do cidadão pelo Centro de Conciliação e Mediação em Família.

<b>Categorias Iniciais</b>	<b>Categorias Intermediárias</b>
Diferença do conflito comum	Peculiaridade
Confiança	Afetividade
Sentimento	
Vulnerabilidade	
Continuidade das relações	
Laços familiares e sanguíneos	
Tratativa humanizada	Tratamento multidisciplinar
Escuta ativa	
Comunicação não-violenta	
Acordo	
Menor (criança/adolescente)	Objeto do acordo
Patrimônio/Bens	

Tabela 2 – Categorização inicial e intermediária para o questionamento quanto aos conflitos familiares e a forma de atuação dos conciliadores e mediadores. Elaboração própria.

Em resultado a esta indagação, encontrou-se a totalidade de agentes institucionais apontando o conflito familiar como distinto dos demais. As justificativas para essa distinção e a forma como isso afeta a atuação do profissional foi traduzida no gráfico a seguir. Nesse esquema, cada ponto representa a confirmação do agente com a motivação da resposta. Assim sendo, a diferenciação dos conflitos e a atuação do profissional é sedimentada sobre as justificativas dispostas nos grandes grupos (categorias intermediárias) e o conciliador ou mediador que reforça esse motivo em seu discurso representa um ponto de confirmação.

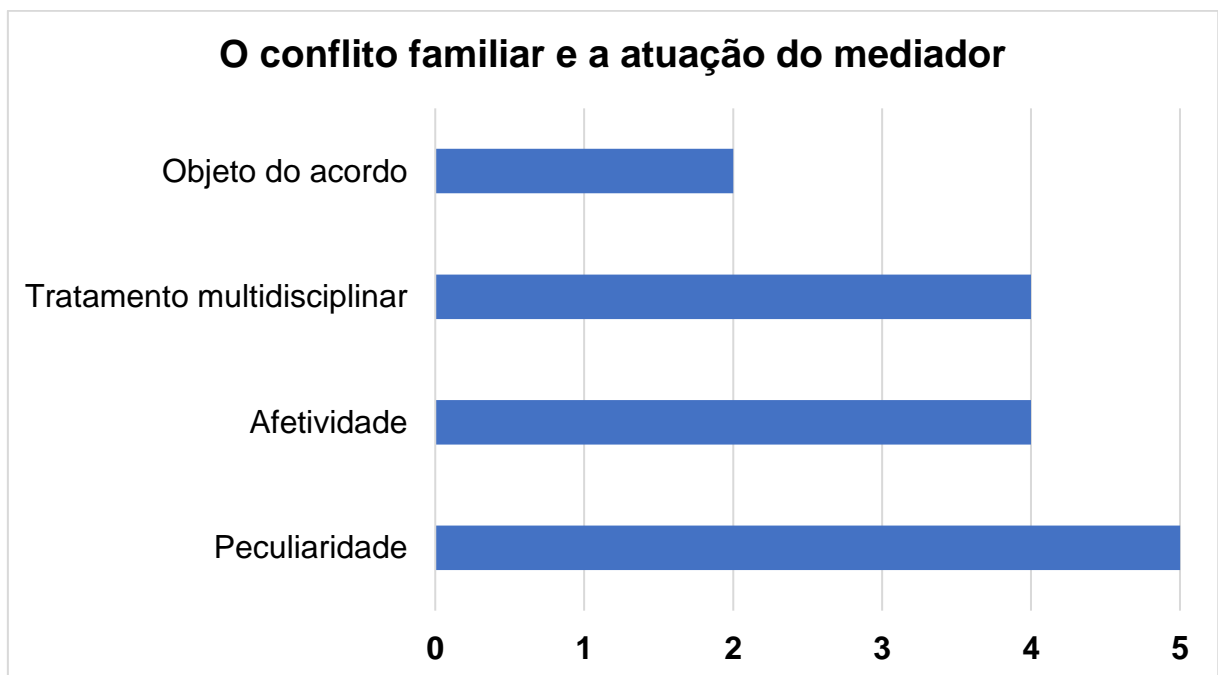


Gráfico 3 – Incidência das categorizações observadas no questionamento acerca do conflito familiar e da atuação do agente institucional  
Elaboração própria.

Como se pode observar, todos os profissionais apontaram o conflito familiar como peculiar, o que o diferencia dos demais conflitos. Já a afetividade aparece na quase totalidade das respostas, com a mesma frequência que aparece o tratamento multidisciplinar. É dizer: em função da afetividade (sentimento, sofrimento, vulnerabilidade, confiança, etc.) o tratamento passa a ser multidisciplinar (humanização, escuta ativa, comunicação não-violenta, etc.).

O objeto do acordo, que transita entre bens patrimoniais e crianças e adolescentes foi a justificativa menos utilizada para o tratamento dispensado pelos conciliadores. Esse dado vai indicar uma importante realidade: o profissional nem sempre está atento ao objetivo ou ao acordo, mas sempre compreende o litígio como

diferenciado e merecedor de tratamento multidisciplinar em função do caráter de afetividade envolvido.

A solução destes tipos de conflito e a celebração de acordos deve passar, inicialmente, pela compreensão positiva dos problemas, visto a necessária manutenção dos vínculos. Os conflitos, compreendidos como temporários e naturais, prescindem do contraditório e da contraposição para progresso. Assim, na solução de conflitos familiares faz-se necessária a possibilidade de diálogo e de escuta. É imprescindível o respeito mútuo, o que em determinados casos é impraticável (por existência de mágoas profundas, amores mal resolvidos, traições, irresponsabilidades familiares). Nesse contexto, torna-se importante o estímulo à solidariedade, à compreensão, à paciência de cada uma das partes no sentido de um ganho mútuo, de uma vitória conjunta, com a clara percepção dos interesses em comum e não somente das diferenças.<sup>159</sup>

Nesse sentido, a Política Pública reflete bons resultados, na medida em que, independentemente do conflito, o profissional tem a função precípua de reestabelecer a comunicação e harmonia, sendo a celebração de acordos e a preocupação com bens e patrimônios relegada a segundo plano.

#### **4.2.2 Os objetivos da política pública de tratamento adequado dos conflitos e a atuação dos conciliadores ou mediadores**

A segunda pergunta direcionada aos profissionais que lidam diretamente com a audiência preliminar foi “Na sua opinião, qual o objetivo da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário?”

A esse questionamento, igualmente foram estabelecidas duas hipóteses: a primeira de que a Política Pública veio sanar as complicações decorrentes da evolução do conflito, de modo a ofertar soluções adequadas e eficientes. A segunda é que a política teve grande preocupação em reduzir o número de demandas, filtrando-as de modo extrajudicial e induzindo o acordo, sobretudo pela imposição da realização da audiência preliminar ainda que uma das partes tenha expressamente rejeitado a sessão.

---

<sup>159</sup> SALES, Lília. **A família e os conflitos familiares** - a mediação como alternativa. **Revisita Pensar**. Fortaleza, v. 8, n. 8, p. 55-59, fev. 2010.



No mesmo âmbito de análise, as categorias iniciais levantadas abaixo foram definidas pelas respostas dos agentes, relevando a frequência com que elas aparecem nos discursos destes.

<b>Categorias Iniciais</b>	<b>Categorias Intermediárias</b>
Pacificação	Resolução adequada dos conflitos
Teoria multiportas	
Autocomposição/Conciliação/Mediação	
Acesso à justiça	
Solução de conflito	
Cumprimento de metas	Resolução da crise numérica judiciária
Eficiência	
Celeridade	
Protocolo	Qualidade na prestação
Capacitação	
Melhor prestação do serviço	
Padrão de aplicação dos métodos	
Mudança de mentalidade	Necessidade de modernização dos serviços
Empoderamento da sociedade	
Tradicionalismo	

Tabela 3 – Categorização inicial e intermediária para o questionamento quanto aos objetivos da Política Pública Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário. Elaboração própria.

As repostas a essa pergunta foram bastante dissonantes. Ao ponto que alguns profissionais acreditavam piamente na proposta legislativa de solucionamento de lides com eficácia, qualidade e adequação, outros profissionais reconheceram que a política fracassou em seu objetivo social e, muito embora, tenha empreendido esforços nesse sentido, se desgastou para a busca desenfreada pelo cumprimento de metas e celebração de acordos a todo custo, dando fim à lide, ainda que não atendidos todos os interesses das partes. A insatisfação dos envolvidos no conflito com o termo final do processo é verificável no discurso de alguns profissionais.

Dessa forma, os conciliadores e mediadores do Centro estabeleceram o objetivo da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário, sistematizada pela Res. nº. 125/2020 do CNJ nas seguintes frentes de atuação:

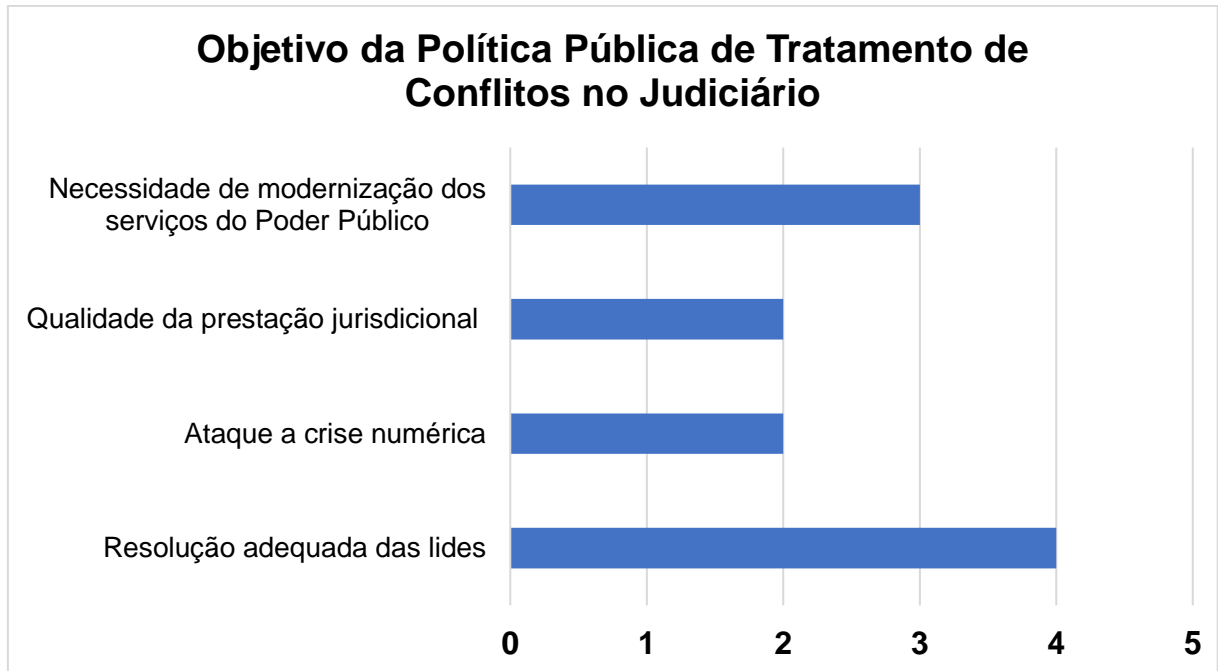


Gráfico 4 – Incidência das categorizações observadas no questionamento acerca dos objetivos da Política Pública Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário  
Elaboração própria.

Como se pode observar a política, que em seus objetivos, pretende solver as crises de interesse de maneira adequada e eficaz, contribuindo para o acesso à justiça e à ordem jurídica justa não resta completamente compreendida pelos profissionais. Nem todos apontaram esse objetivo como principal objetivo da política, mas em conjunto com a melhoria da prestação jurisdicional.

A necessidade de modernização dos serviços e alteração da realidade social também foi importante ponto levantado pelos conciliadores e mediadores, que – nesse ponto – refletem a compreensão de que a política se estende para fora dos muros do Fórum, isto é, com grande impulso às transformações sociais no modo de pensar e de agir no conflito.

A crise numérica só é um problema a ser combatido para cerca de 40% dos profissionais entrevistados, estando em mesmo patamar a necessidade de padronização das técnicas de autocomposição inseridas no Poder Judiciário.

#### **4.2.3 A validade dos métodos autocompositivos no bojo do conflito judicializado e o impacto na atuação dos conciliadores e mediadores**

A terceira pergunta direcionada aos profissionais do Centro foi embasada principalmente nas técnicas autocompositivas e seu impacto na atuação judiciária.

Indagou-se, portanto, se “Você considera que a conciliação e a mediação, no âmbito das demandas familiares, são eficazes na resolução de conflitos que já foram judicializados? De que maneira?”

A hipótese por trás desse questionamento importa saber se os profissionais consideram válido a tentativa de conciliar mesmo após as partes já terem se decidido pela via judicial. O próprio Centro, por meio do setor de Cidadania, tem a obrigação legal de orientação dos sujeitos e condução de atividades a fim de reduzir a litigiosidade e construir soluções autocompositivas, sem a interferência do Poder Público.

Saber, pois, se os sujeitos que aplicam a política pública por meio das sessões de conciliação e mediação estão dedicados ao processo e acreditam no poder das ferramentas e técnicas conciliatórias e mediativas é *conditio sine qua non* para avaliação da aplicação correta da política pública. Ora, se o profissional, ali credenciado e condutor dos trabalhos, não acredita que as sessões podem surtir efeito após a judicialização, empregará meios menos efetivos ou dedicar-se-á de forma menos intensa, ao passo que, acreditando na efetividade dos métodos autocompositivos, a probabilidade do uso e da aplicação de meios para solução da questão – seja de forma preliminar ou incidental é bem maior.

Dessa forma, para construção de sentidos, as categorias iniciais levantadas abaixo foram definidas pelas respostas, seja por repetição (ou por não-repetição), relevando a frequência com que elas aparecem nos discursos dos conciliadores e mediadores.

<b>Categorias Iniciais</b>	<b>Categorias Intermediárias</b>
Terceiro	Tradicionalismo e metas
Judicialização	
Celeridade	
Entendimento	Restabelecimento da comunicação e harmonia entre as partes
Confiança	
Oportunidade	
Comunicação	
Construção/Decisão	
Ambiente adequado	Efetividade da autocomposição
Acordo	
Satisfação	
Resultados	

Protocolo	Ferramentas metodológicas
Mediação	
Conciliação	
Técnicas	

Tabela 4 – Categorização inicial e intermediária para o questionamento quanto à validade dos métodos autocompositivos no bojo de lides familiares já judicializadas.  
Elaboração própria.

Todos os profissionais do Centro foram categóricos ao afirmar que os métodos autocompositivos, sobretudo a conciliação e a mediação são ferramentas válidas mesmo quando o conflito já está judicializado. A defesa do uso dos métodos, porém, se fez em diversas frentes. Há quem advogue a tese de que, somente no Centro de Conciliação e Mediação em Família, com ajuda de um profissional capacitado, e com as técnicas corretas, as partes podem restabelecer a comunicação e a partir de então, encontrar um caminho de similitude. Para outros, as partes não seriam por si só capazes de encontrar esse caminho e precisam de um terceiro (o conciliador ou mediador) para orientá-las nesse sentido, já que fracassadas as tentativas anteriores de comunicação.

Importante ponto é que nenhum dos agentes entrevistados pontuou a coercitividade do meio como forma de subsidiar a aplicação das formas de autocomposição. Noutras palavras, o Código de Processo Civil obriga as partes a realizarem a sessão de autocomposição e ainda que ambas manifestem a opção pela não realização da audiência, os magistrados ainda continuam obrigados a aplicar técnicas conciliatórias e mediativas ao longo de todo o processo judicial. Para os aplicadores da política, nenhuma das obrigatoriedades é responsável pelo sucesso das práticas de autocomposição, mas sim os métodos, os profissionais e o ambiente propiciado por estes dois primeiros às partes litigantes.

Nesse sentido, o assentamento de justificativas para a validação dos meios adequados de solução de conflitos pode ser representado no gráfico a seguir.

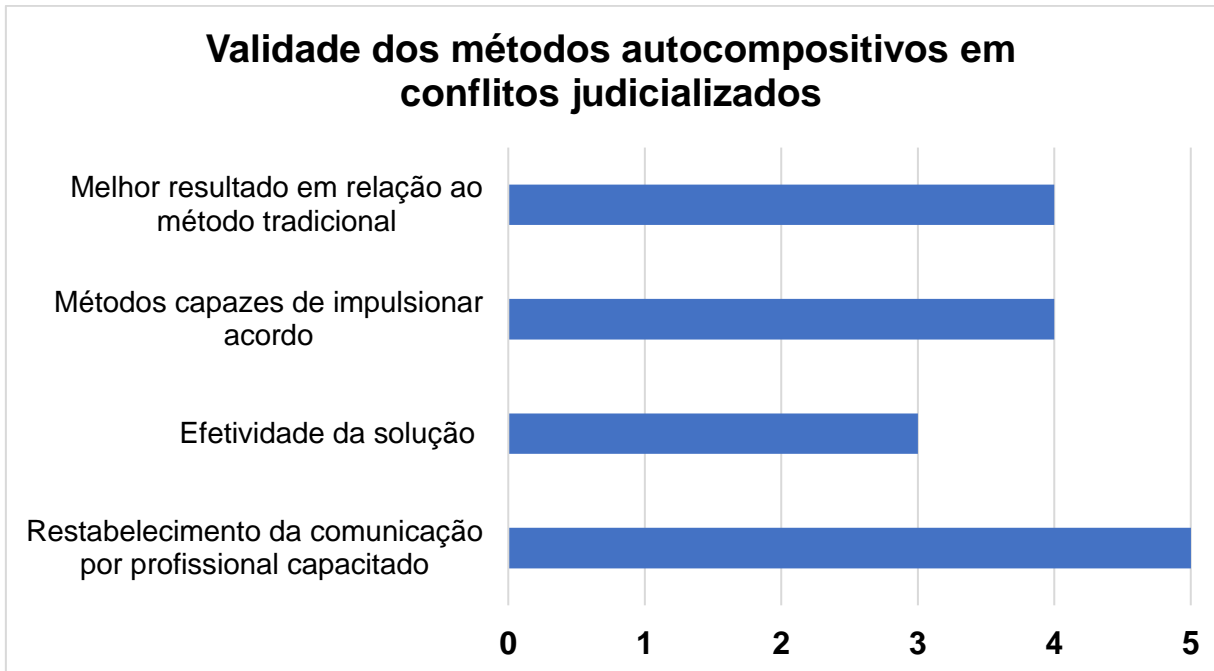


Gráfico 5 – Incidência das categorizações observadas no questionamento acerca da validade dos métodos autocompositivos no bojo de lides familiares já judicializadas. Elaboração própria.

A pesquisa demonstra que os profissionais compreendem que a solução possa ser, inclusive, construída fora do ambiente da sessão de conciliação ou mediação. Segundo a maioria dos agentes, a capacidade de os profissionais permitirem o restabelecimento da comunicação por meio de ferramentas adequadas a cada conflito de interesses é capaz de promover a solução fora do juízo, ou fora do Centro. De outra maneira: por vezes não existe solução ou acordo da demanda na audiência de conciliação ou mediação, mas o ambiente e as questões nela suscitadas são capazes de fomentar o entendimento entre as partes, com reforço dos laços familiares e solução não adjudicada, por meio de acordo construído inclusive sem participação de nenhum dos membros ou agentes institucionais, mas apenas impulsionados por estes.

#### **4.2.4 A atuação do Centro de Conciliação e Mediação em Família e sua influência posterior nas Varas de Família**

A quarta pergunta desta pesquisa busca compreender os casos em que, a equipe do Centro empreendeu esforços para realização de audiência, buscando o acordo ou solução da demanda na primeira oportunidade (qual seja, a audiência

preliminar do art. 334 CPC/2015) e a sessão não foi exitosa, no sentido de não ter sido gerado o acordo consensual.

Neste sentido, a demanda retorna a Vara de Família para a qual fora distribuída, e o papel de aplicador da política reverte-se ao magistrado titular e seus servidores. Há igualmente, neste local de análise a demanda em que já tramitava (antes da vigência do CPC/2015) na Vara e, por requerimento das partes ou do Juiz, as partes são encaminhadas ao Centro, para a realização de audiência(s) conciliatória(s) ou mediativa(s).

A ideia, é, portanto, saber se a atuação do Centro impacta o trabalho realizado posteriormente nas Varas, sobretudo quando da realização da audiência preliminar. A interrogação foi, então, “Você acredita que o trabalho desempenhado pelo Centro de Conciliação e Mediação em Família influencia o trabalho desenvolvido posteriormente na Vara de Família? De que modo?”

Novamente, para construção de sentidos, as categorias iniciais levantadas abaixo foram definidas pelas respostas, seja por repetição (ou por não-repetição) dos profissionais, relevando a frequência com que elas aparecem nos discursos dos agentes.

<b>Categorias Iniciais</b>	<b>Categorias Intermediárias</b>
Atenção	Processamento do conflito
Estímulo ao acordo	
Dialogo	
Conflitos paralelos	
Oportunidades de encontro	Teoria do conflito
Possibilidades	
Tipo de conflito	
Fase do conflito	
Amadurecimento do conflito	Redução de empecilhos e processamento célere
Celeridade	
Facilidade	
Homologação de acordo	Cidadania
Acesso à informação	

Tabela 5 – Categorização inicial e intermediária para o questionamento quanto à influência do trabalho exercido pelo Centro de Conciliação e Mediação em Família na atuação das Varas de Família. Elaboração própria.

Todos os profissionais questionados afirmaram que o Centro possui grande influência na atuação da Vara, sendo essa influência multifacetada. Há quem entenda que o impacto primordial é na construção do acordo, ainda que ele não se formalize na primeira sessão de conciliação ou mediação. Assim, para estes, o Centro teria um papel facilitador, entregando às Varas de Família um conflito processado e compreendido, com forte estímulo conciliatório já criado nas partes.

Essa mesma orientação entende que, em virtude da ação do Centro, seja por meio das audiências preliminares, seja por meio de realização de sessões incidentais, a resolução da demanda é mais célere e a atuação do juiz é mais simplória, inclusive suprimindo o papel deste, nos casos em que há apenas a necessidade de homologação de acordo.

A Teoria do Conflito também se fez amplamente presente no discurso dos agentes institucionais, de modo que a evolução de conflito, então considerados os tipos e suas fases influenciam diretamente em como o Centro trabalha o conflito e como o devolve para a Vara. Por outra perspectiva o que acreditam os conciliadores e mediadores é que a interferência deles, por meio de técnicas de autocomposição, evoluem a capacidade decisória e a autonomia das partes, de modo que a composição se torna natural.

Importante ponto a ser observado é a assinalação do termo “acesso à informação”, e o papel cidadão do Centro. Embora poucos muito pouco se tenha referido sobre esta temática, o Centro é meio de acesso à justiça, somado à ampla atuação da Defensoria Pública, que tende a solucionar os conflitos com mediação ou conciliação sem obrigação onerosa. É, pois, ferramenta de promoção do exercício da cidadania. Há nesse viés, a capacidade de o cidadão resolver os conflitos de forma reflexiva e pacífica resultando na garantia de direitos fundamentais elencados por nossa Constituição, como o direito de acesso à justiça gratuita e efetiva.<sup>160</sup>

O impacto da atuação do Centro no desenvolvimento do conflito nas Varas, de modo posterior – em segunda análise ou incidental (já em avançado curso o processo) – pode ser representado no gráfico a seguir, a partir das percepções dos agentes institucionais estudados.

---

<sup>160</sup> LIMA, Luciana Clemente Carvalho; GALVÃO, Mayra dos Santos; MONTE-SERRAT, Dionéia Motta. A importância do CEJUSC para a promoção da autocomposição. **Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania**, n. 6, p.276-291, out/2018 ISSN 2358-155.

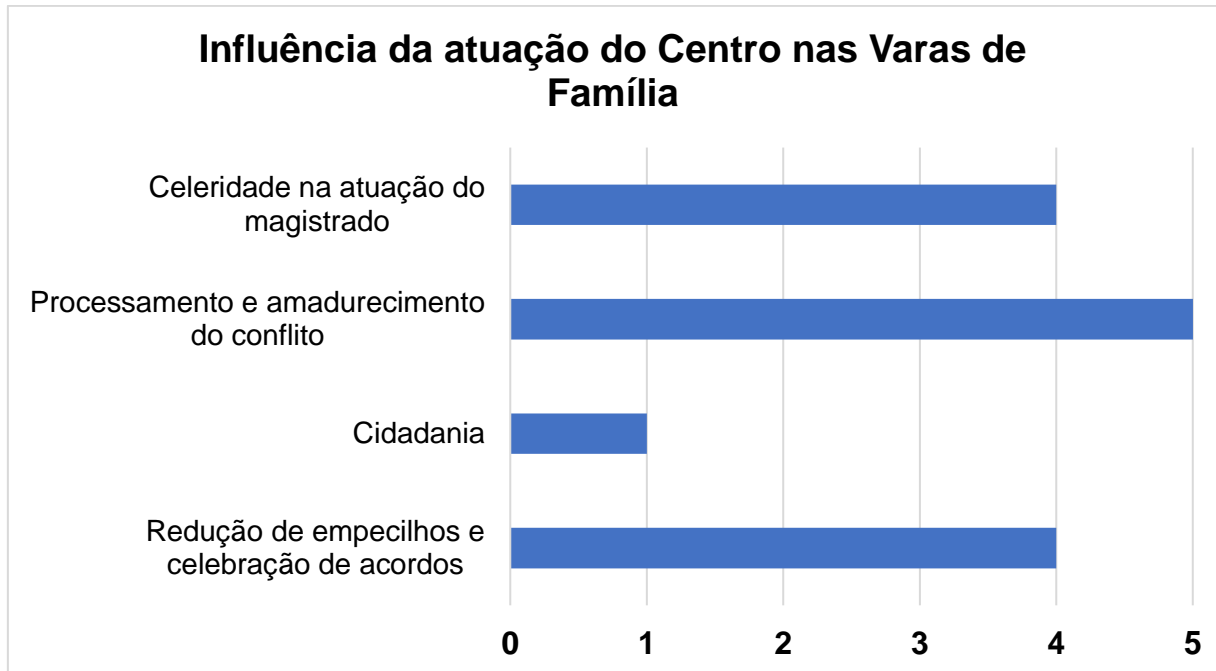


Gráfico 6 – Incidência das categorizações observadas no questionamento acerca influência do trabalho exercido pelo Centro de Conciliação e Mediação em Família na atuação das Varas de Família  
Elaboração própria.

Por meio da análise gráfica, percebe-se que o agente institucional compreende seu papel como facilitador de forma muito mais aclarada do que seu papel como promotor de cidadania e acesso à informação.

Pode-se dizer que a atuação do Centro no trabalho e processamento do conflito já judicializado têm relevância maior que o próprio tratamento precoce da crise de interesses. Nesse interim, os profissionais do Centro tendem a ver o trabalho desempenhado pelo órgão como resolutivo (de uma crise já instalada) e não como preventivo (para assegurar o acesso à informação e evitar a formação de lides familiares).

Também podemos inferir que a atuação dos conciliadores e mediadores facilita sobremaneira o trabalho do magistrado titular da Vara que, na percepção dos profissionais do Centro, recebem um conflito já amadurecido, com redução de objetos e lides estranhas à demanda principal, e partes já inclinadas à acordos consensuais. O juiz, nesse contexto, teria trabalho muito mais simples e facilitado, por vezes apenas com formalização/homologação do acordo já introduzido na dinâmica conflituosa.



#### 4.2.5 A redução de demandas, a abreviação do processo e a solução efetiva do conflito familiar

A indagação posterior trazida pela pesquisa aos agentes públicos aplicadores da política diz respeito ao objetivo – também exposto pela Res. nº. 125/2010 do CNJ – de reduzir o número de demandas, a partir de uma mudança na mentalidade do operador do Direito e da sociedade; e de tornar a prestação jurisdicional mais célere, pelo abreviamento do procedimento processual em virtude de um acordo consensual direcionado pelos profissionais capacitados para tal.

Assim, foi questionado se “Você acredita que as novas técnicas implementadas pela política pública para solução de conflitos têm levado à diminuição no número de demandas, na redução do tempo médio de duração dos processos e resolvido efetivamente os litígios?”

Para categorização, segue-se a linha metodológica de definição pelas respostas apresentadas pelos questionados e as repetições ou não de uma indexação importante, a partir da hipótese levantada.

<b>Categorias Iniciais</b>	<b>Categorias Intermediárias</b>
Redução de tempo médio	Celeridade e prestação rápida
Tempo hábil	
Solução efetiva	Resolução efetiva do conflito
Autocomposição solicitada pelas partes	
Técnicas	
Insatisfação das partes	Obrigação pelo acordo e retroalimentação do sistema
Acordos não integrais	
Alimentos	Tipos de conflito e peculiaridades de solução consensuais
Guarda	
Alternatividade	
Legalidade	Estratégia política e legal

Tabela 6 – Categorização inicial e intermediária para o questionamento quanto à capacidade de os métodos autocompositivos influenciarem na resolução de lides e enfrentamento à crise do Poder Judiciário.

Elaboração própria.

A maioria dos profissionais questionados advogou a tese de que há uma resolução no tempo médio de duração dos processos, tendo as estratégias da política pública surtido efeito nesse sentido. Corroborando essa ideia, vale lembrar que ao

apresentar contexto fático do Centro, foi observado que desde sua criação em 2017 já foram realizadas milhares de audiências cujo índice de sucesso (assim definido por aqueles em que há acordo total e finalização da lide, com resolução de mérito) é superior a setenta por cento.

Nesse sentido também apontam os números para as sessões que se realizaram no curso do processo, isto é, após as fases iniciais, com escopo principal depois da audiência preliminar (já na fase de saneamento do processo ou instrução e julgamento) que também apresentam alto nível de celebração de acordos consensuais.

Contudo, alguns agentes questionam se de fato a solução é efetiva na medida em que não abarcam a totalidade do litígio. Nesse sentido, como exemplo, podemos emoldurar uma ação de prestação de alimentos cumulada com definição de guarda compartilhada, onde uma das partes não admite o compartilhamento de guarda – por ver no parceiro uma falta de comprometimento com as despesas patrimoniais e atuação no poder familiar, com participação relevante no desenvolvimento da criança. Alterada a prestação de alimentos para um valor bem superior ao almejado e comprometendo-se a outra parte a se fazer presente, o acordo é elaborado. Veja-se: uma das partes não está completamente satisfeita, e a guarda compartilhada na prática pode transmudar-se em guarda alternada, efeito que só virá com o decorrer do tempo. Este litígio pode não estar resolvido efetivamente e voltar a retroalimentar o sistema com novo pedido de guarda unilateral.

Outro importante assunto levantado pelos agentes foi a busca desenfreada de metas em transações consensuais, de modo que o acordo é por vezes impulsionado ao extremo, correndo o risco de constranger as partes a decidirem por acordar em audiência em virtude da morosidade processual das Varas, o risco de rejeição de todo e qualquer pedido, os altos custos com o custeio de advogados e demais elementos que rodeiam a já conhecida e tradicional cultura da sentença, por meio adjudicado da resolução do conflito pelo juiz.

Também foi possível perceber que as ações que envolvem bens e patrimônio, como a prestação de alimentos, que tem inclusive legislação especial é mais fácil e rápida, conquanto a pactuação de interesses em bens não patrimoniais ou pessoais é mais dificultosa. Nesse viés, os conciliadores e mediadores defendem que ainda que o profissional seja capacitado e a prática autocompositiva seja bem aplicada há grande probabilidade de não celebração de acordos, em virtude do alto

grau de sofrimento, sentimento e afetividade envolvidas. Nesse caso, é possível que mesmo sendo realizadas várias audiências o consenso não venha.

Como se sabe, a peculiaridade das demandas familiares é tão unânime que há a previsão expressa da figura do atendimento multidisciplinar dos litigantes, o qual exige a participação de profissionais de outras áreas de conhecimento — por exemplo, psicólogos, psicoterapeutas, pedagogos, assistentes sociais, etc. —, cuja atuação se mostra de extrema importância para o real conhecimento dos motivos do conflito levado a Juízo, bem como para a sua justa e razoável resolução. Nas hipóteses em que se mostrar necessário ou conveniente, deve-se suspender o andamento processual, a fim de que as partes se submetam a atendimento multidisciplinar, o qual, aliás, poderá ser responsável por promover, em momento seguinte, a resolução consensual do litígio<sup>161</sup>. Essa característica, inclusive, vai nortear a impossibilidade de obtenção de acordo em determinados casos, como o convencimento de que a via adjudicada é o método mais adequado ao caso concreto.

Sistematizamos os motivos pelos quais a introdução dos meios autocompositivos, sobretudo a conciliação e a mediação podem ou não ter efeito sobre a diminuição de demandas (no sentido de retroalimentação do sistema), diminuição no tempo médio de prestação jurisdicional e resolução efetiva dos litígios familiares no gráfico abaixo.

---

<sup>161</sup> CORDEIRO, Carlos José; GOMES, Josiane Araújo. **Procedimento especial das ações de família no novo CPC.** Revista do TJ/MG. Disponível em: <https://bd.tjmg.jus.br/jspui/bitstream/tjmg/11292/1/11%20-%20Cap.%202%20-%20Procedimento%20especial%20das%20a%C3%A7%C3%B5es%20de%20fam%C3%ADlia%20no%20novo%20CPC.pdf>.

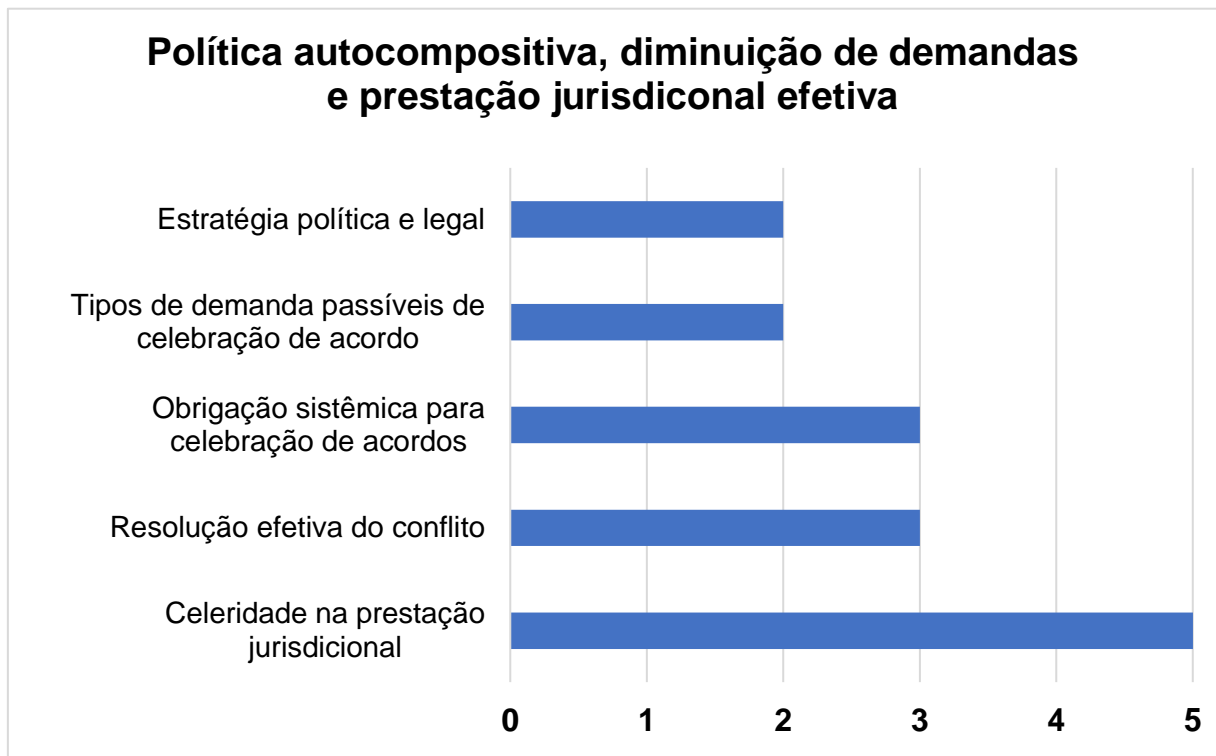


Gráfico 7 – Incidência das categorizações observadas no questionamento acerca da capacidade dos métodos autocompositivos influenciarem na resolução de lides e enfrentamento à crise do Poder Judiciário.

Elaboração própria.

A unanimidade – no Centro de Conciliação e mediação em Família – quanto à diminuição da prestação jurisdicional por meio da implementação da Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos encontra respaldo nos números de sua atuação, e releva que – ao menos em termos numéricos, o Centro tem conseguido contribuir para um dos objetivos da norma: diminuir o tempo médio de duração dos processos e ofertar, em tempo hábil uma solução justa e efetiva, também esses objetivos estratégicos da política, pela sedimentação do direito à ordem jurídica justa.

#### **4.2.6 A percepção geral dos agentes institucionais e o panorama judiciário maranhense**

Após todos os questionamentos realizados e a tabulação, por meio da análise de conteúdo, com construção de categorias iniciais e intermediárias o trabalho se orienta agora pela maior incidência das categorias intermediárias, a fim de traçar o panorama geral, ou seja, a categoria final da pesquisa.

Observa-se que as categorias mais incidentes foram: a) peculiaridade do conflito familiar em comparação a outros tipos de conflito; b) o entendimento de que a Política Pública Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário tem o objetivo primordial de solucionar as lides de forma adequada; c) o papel do agente institucional do Centro é, essencialmente, o reestabelecimento do diálogo e da harmonia entre as partes; d) O principal papel do Centro de Conciliação e Mediação em Família é amadurecer o conflito, preparando-o para momentos posteriores ou para acordos imediatos, de acordo com o tipo e a fase do conflito; e) o resultado mais evidente da Política Pública tem se traduzido pela celeridade na prestação judicial, seja pelo Centro – e principalmente por ele, na visão dos agentes institucionais pesquisados – seja pelo magistrado ou demais servidores do Poder Judiciário maranhense.

Os resultados obtidos apontam para relevante crescimento na mudança de mentalidade dos agentes institucionais, em especial os conciliadores e mediadores. É, claro, que foram evidenciadas algumas irregularidades, a exemplo da não-avaliação do seu trabalho, o que impede sobremaneira, o controle sobre a atuação e qualidade dos serviços prestados; além da necessidade de formação específica e continuada para os conciliadores e mediadores maranhenses.

Por outro lado, também pode-se observar algumas dissonâncias de discursos e algumas ausências, que também representam um dado importante. Essas dissonâncias e ausências podem ser entendidas, a um, pelo receio dos profissionais em descrever com minúcias as práticas e as tarefas desenvolvidas pelo Centro, pela preocupação em algum tipo de identificação e conseqüente represália, por parte de seus superiores hierárquicos; a dois, pela atuação diferenciada de cada profissional e pelos valores e vivências de cada indivíduo.

Nesse sentido, teremos o perfil do profissional que acredita na política, a aplica como confia que seja a forma correta e fecha os olhos para quaisquer elemento discordante ou desarmonico. Há o perfil do profissional que, alinhado aos objetivos da política, vê a atuação do Centro transmudar-se em objetivo distinto, mas – pela função que ocupa – não pode determinar mudanças estruturais e compromete sua vida funcional perante os pares se age de forma refratária.

### 4.3 A formação do profissional e o método autocompositivo aplicado

Após os questionamentos mais abertos, para se mapear a percepção que os conciliadores e mediadores tem da Política Pública sistematizada pela Res. Nº. 125/2010 do CNJ e suas alterações, esta pesquisa também se permitiu tratar da formação dos agentes institucionais que estudou.

Neste sentido a pesquisa identificou que a totalidade dos profissionais atuantes no Centro de Conciliação e Mediação em Família são Bacharéis em Direito. A equipe é composta 100% de profissionais que contam com perfil repousado em uma “sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise e articulação de conceitos e argumentos, de interpretação e valoração dos fenômenos jurídico-sociais, aliada a uma postura reflexiva e visão crítica que fomente a capacidade de trabalho em equipe, além de favoreça a aptidão para a aprendizagem autônoma e dinâmica, e da qualificação para a vida, o trabalho e o desenvolvimento da cidadania”<sup>162</sup>.

Além de bacharéis em Direito, todos os conciliadores e mediadores realizaram O curso de capacitação básica dos terceiros facilitadores (conciliadores e mediadores), que tem por objetivo transmitir informações teóricas gerais sobre a conciliação e a mediação, bem como vivência prática para aquisição do mínimo de conhecimento que torne o corpo discente apto ao exercício da conciliação e da mediação judicial. Esse curso, dividido em 2 (duas) etapas (teórica e prática), tem como parte essencial os exercícios simulados e o estágio supervisionado de 60 (sessenta) e 100 (cem) horas<sup>163</sup>.

O curso em questão forma conciliador e mediador conjuntamente, por meio de módulos teóricos das práticas de mediação e conciliação. Neste sentido, não existe formação apenas de conciliador ou apenas de mediador oferecida pelo poder público, embora existam cursos de aperfeiçoamento, num ou noutro segmento.

Indagou-se aos conciliadores e mediadores se tinham ambas as formações e quais métodos usavam mais. Os resultados estão expostos no gráfico a seguir.

---

<sup>162</sup> BRASIL. Ministério da Educação. **Diretrizes curriculares do Curso de Direito**. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/dir\\_dire.pdf](http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/dir_dire.pdf)

<sup>163</sup> CNJ. Resolução nº. 125/2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências, jun 2020.

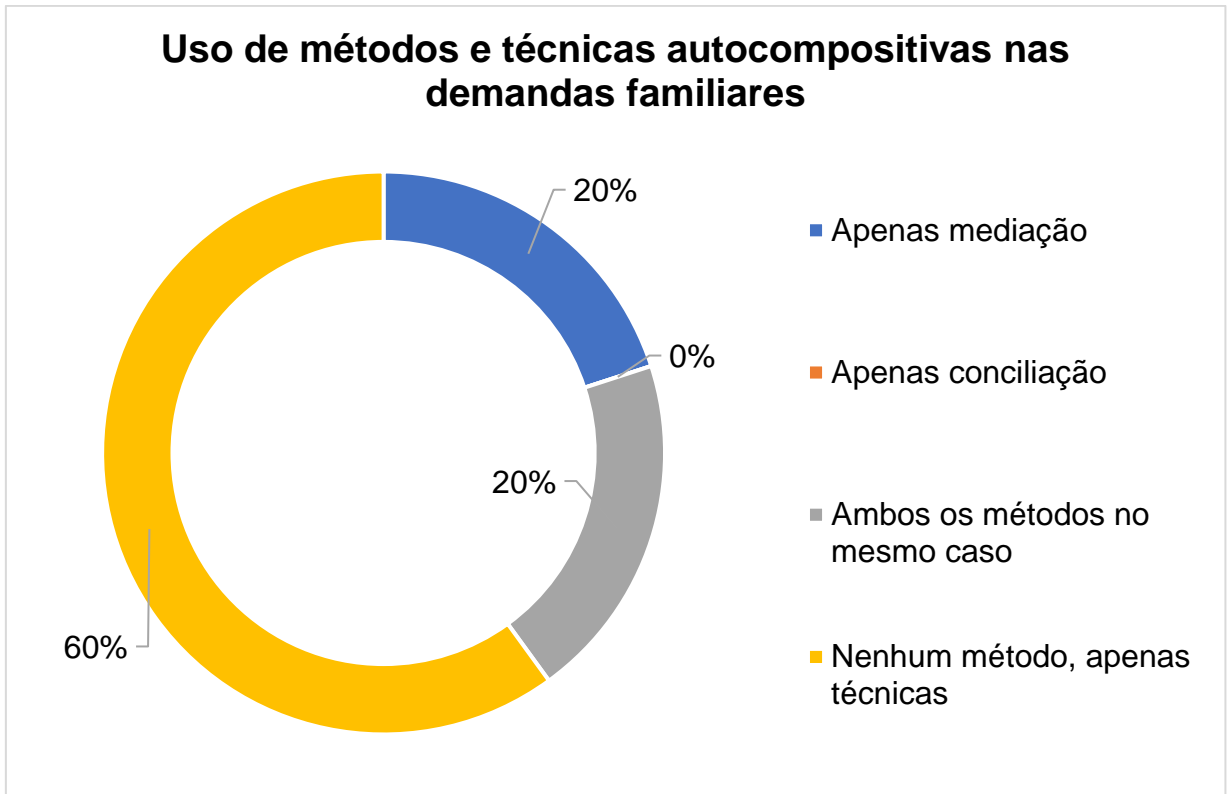


Gráfico 8 – Uso de métodos autocompositivos pelos agentes institucionais  
Elaboração própria.

Embora a mediação seja o método mais adequado, segundo os estudos, para a tratativa do conflito familiar, em algumas vezes observamos conflitos puramente patrimoniais, onde nenhum vínculo fora construído afetivamente, além do sanguíneo. Nesses casos, há profissionais que optam apenas pela conciliação, ou por técnicas conciliatórias na sessão mediativa.

Na análise do Centro, nenhum profissional respondeu usar apenas o método da conciliação. Ou ele vem acompanhado com o método da mediação ou ele vem apenas com uso de técnicas. Em tese, a utilização de ambos os métodos é impossível, por tratar-se de formas de tratativa de conflito e comportamento de atores diferenciadas. Seria possível, como respondido por alguns, a aplicação de técnicas de um e de outro método, mas não os dois métodos simultaneamente.

A esse tipo de resposta, que representa 20% do percentual da aplicação da política, acreditamos pertencer ao mesmo percentual dos profissionais que responderam “nenhum método, mas técnicas combinadas”.

Também foi questionado aos conciliadores e mediadores se algum deles tem formação continuada ou avançada específica para as demandas em matéria familiar, e a totalidade dos conciliadores e mediadores respondeu positivamente.

Indagados em qual instituição realizaram a especialização para o tratamento com essas demandas, 20% deles disseram não lembrar, enquanto igual percentual disse ter realizado o curso pelo próprio TJ/MA. 60% dos profissionais responderam ter realizado o curso pela Escola Superior de Magistratura do Maranhão – ESMAM, além de outras Instituições, por meio on-line.

Perguntados se, além do Curso básico ofertado pelos Tribunais para formação de conciliador e mediador, realizaram cursos de aperfeiçoamento e práticas mediativas e conciliatórias em geral, todos os profissionais responderam positivamente, mas nenhum deles indicou qual a Instituição ou ano realizou esse aperfeiçoamento. Cerca de 80% responderam que estão em constante aprendizado e participando de Fóruns e Congressos diversos na temática. Perguntados o último que teriam feito, nenhum deles recordou o nome ou a data/ano do evento.

Esses últimos dados nos trazem uma importante informação. A formação de nossos conciliadores e mediadores está amplamente sedimentada no Curso de Formação ofertado pelos Tribunais. Os cursos de reciclagem, que deveriam ser realizados periodicamente, não são uma realidade na capital maranhense, e a adoção de técnicas de ambos os métodos autocompositivos pode implicar numa formação deficitária, com prestação jurisdicional de qualidade baixa.

O ideal, nesses casos, seria a obrigatoriedade de realização de cursos de reciclagem, bem como de cursos específicos para Centros específicos. Ora, se um mediador ou conciliador atua na Vara de Família deve ter formação específica para a lida com esses litígios – que como repete-se ao longo deste trabalho tem especificidades importantíssimas. Se o profissional trabalha com demandas consumeristas igualmente deve especializar-se nesses tipos de conflito, caso contrário não há método *adequado*.

A adequação é justamente o ponto que une a Política Pública de Tratamento de Conflitos com a atuação dos CEJUSCs e NUPEMECs. A adoção de técnicas sérias, metodologias específicas e padronização de atendimento gera melhor efeito de controle de qualidade da prestação jurisdicional.

Aqui não se advoga pela tese de moldes específicos, arquétipos imutáveis ou ações engessadas. Ao contrário, reconhecendo as peculiaridades de cada caso, as técnicas autocompositivas se prestam a essa finalidade, mas a aplicação irrestrita de um ou de outro método a bem-querer do profissional dificulta o controle da ação



direcionada, objetivo que a Res. nº. 125/2010 do CNJ e a Lei de Mediação tentaram solucionar.

Por fim, para firmar essa posição, a pesquisa indagou aos conciliadores e mediadores se a atuação deles poderia ser avaliada pelas partes. Como visto no capítulo 3, a avaliação da prática autocompositiva pelas partes é uma determinação legal.

Contudo, segundo as respostas dadas pelos atores institucionais questionados, o único meio de fazer uma “avaliação” se dá pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça, inexistindo a avaliação direta, na sala de audiência ou sessão, ou na própria unidade do Centro, por meio de questionários destinados às partes.

Ponto sensível é que, muitas vezes, a parte que se submete à mediação ou conciliação desconhece seu procedimento, a legislação aplicável e a norma de estabelecimento de padrões específicos. Assim, não há como avaliar um atendimento sem saber qual seria o ideal e os elementos objetivos e obrigatórios de aplicação, de modo que, qualquer avaliação realizada pela Ouvidoria deve ser precedida da explicação de como é o método, de como ele é utilizado, de como o profissional deve se comportar, quais as etapas e perguntas obrigatórias, etc.

Sem esse conhecimento prévio, toda avaliação é destituída de indexação, e não pode compor base metodológica para classificar ou aferir a qualidade de determinada sessão, método ou profissional.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa em tela buscou, por meio de levantamento bibliográfico, pesquisa documental e aplicação de questionários, entender as práticas e as percepções do Poder Judiciário maranhense quanto à imposição de implementação dos meios autocompositivos ou de solução consensual de conflitos, em especial a audiência de preliminar de conciliação e mediação inserida no ordenamento pátrio pelo art. 334 do Código de Processo Civil de 2015.

Para tanto, explicou em seu primeiro capítulo a necessidade da reformulação do Poder Público com a implementação da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Neste sentido, explicitou que o avanço do conceito e do direito de acesso à justiça exigia uma mudança do Poder Judiciário, que perpassava, obrigatoriamente, pela satisfação da garantia constitucional da ordem jurídica justa.

Em seguida, em breve histórico das reformas judiciárias implementadas desde a década de 1970, organizou o panorama dos objetivos que a atual reforma judiciária se propunha, com seus propósitos explícitos e implícitos, desde a organização do sistema de justiça como forma de gerenciamento de demandas até o controle social e a soberania de uma classe elitista, a dos magistrados e operadores do Direito em geral.

Tendo arado o terreno de pesquisa, se debruçou então ao seu objeto de pesquisa delimitado: as audiências preliminares de conciliação e mediação nas demandas familiares. É certo que, nesse interim, teve de clarificar o campo dos métodos consensuais de solução de controvérsias, bem como a conjuntura do litígio familiar. E assim o fez nos últimos dois tópicos do primeiro capítulo.

Para chegar ao objetivo principal, qual seja, a percepção dos atores institucionais (conciliadores e mediadores judiciais), a pesquisa estabeleceu as balizas e critérios para avaliação. Esses parâmetros foram, então, desenvolvidos pelo segundo capítulo, onde as principais normas, que estabelecem o padrão legal de atuação foram expostas e delas extraídas as competências e deveres do agente institucional, como meio de contrapor a teoria legislativa e os mandamentos legais com as percepções e práticas o Poder Judiciário.

Assim, o último capítulo apresentado traz as percepções desses agentes institucionais, os conciliadores e mediadores judiciais, acerca das políticas públicas

implementadas e como a aplicação destes métodos é feita no ambiente do Centro de Conciliação e Mediação em Família.

Por meio dos questionários e respostas percebemos que os resultados obtidos pela implementação da política, desde 2010 (Res. nº. 125/2010 do CNJ), com reforços importantes, em 2015 (CPC/2015), apontam para relevante crescimento na mudança de mentalidade dos agentes institucionais, em especial os conciliadores e mediadores. É, claro, que foram evidenciadas algumas irregularidades, como a impossibilidade de avaliação e controle do trabalho dos agentes institucionais maranhenses, objetivo esse explícito em nossa legislação.

Por outro lado, também pode-se observar algumas dissonâncias de discursos e algumas ausências. Essas dissonâncias e ausências, que foram apontadas nesse último capítulo geram um *feedback* para o sistema de justiça, no sentido de correção da prestação jurisdicional e de aperfeiçoamento de seus profissionais.

A pesquisa, portanto, mapeou a percepção e as práticas institucionais dos agentes conciliadores e mediadores do Centro de Conciliação em Família e contrapôs com a legislação vigente. Esses resultados podem ser utilizados como forma de avanço e correção nas práticas mediativas e conciliatórias, sobretudo no que diz respeito à padronização, estabelecimento criterioso de etapas e obediência a valores específicos, para controle de qualidade e disseminação dos meios de solução adequada de conflitos, tanto no âmbito judiciário como para fora dos muros do Tribunal, ensejando na população maranhense uma reflexão sobre o papel cidadão da política e as ferramentas disponíveis para pacificação social, e também para evitar a formação de litígios, sobretudo no ambiente familiar.

Longe de esgotar a temática, a pesquisa apresentada levantou questões importantíssimas na seara da aplicação de técnicas autocompositivas no seio das demandas familiares e sua análise pode contribuir para o desenvolvimento das Instituições do Sistema de Justiça local, sobretudo para possibilitar ao próprio judiciário o atendimento a seus objetivos, com muitos esforços – materiais, pessoais e profissionais envolvidos – aplicados na elaboração de uma política pública complexa e multifacetada como a discutida. Certos de que, a pesquisa cumpriu os objetivos principais a que se propôs, ambiciona-se que a partir de então novas ideias possam ser apoiadas nesses dados e novas práticas possam nascer ou serem readaptadas para a evolução de práticas de consenso e pacificação social.

## 6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Frederico de. Prefácio. In: PELLEGRINI, Elizabete. **Não cause, concilie:** Os sentidos das práticas de conciliação em um Centro Judiciário de Solução e Conflitos e Cidadania em Campinas-SP. São Paulo: Instituto Brasileiro de Ciências Criminais, 2019, p. 11.

ALMEIDA, Frederico Normanha Ribeiro de. **A advocacia e o acesso à justiça no Estado de São Paulo.** Dissertação (Mestrado em Ciências Políticas) – Faculdade de Filosofia. São Paulo, 2005, p. 76.

AMARAL, Antônio Carlos Rodrigues do. Direito do Comércio Internacional: Aspectos Fundamentais. São Paulo: Aduaneiras, 2004, p. 336.

ANDRADE, Gustavo Henrique Baptista, A Mediação e os meios alternativos de resolução de conflitos. **Revista do Instituto do Direito Brasileiro**, vol. 1, nº. 9, 2012, p. 7.

AQUINO, Maria da Glória Costa Gonçalves de Sousa; CARVALHO, Cristiane Caldas. Política Judiciária De Tratamento Adequado Dos Conflitos De Interesses: Uma Análise Sobre Os Sujeitos Envolvidos Na Política De Solução E Prevenção De Litígios No Brasil. **Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça.** Brasília, v.2, n.1, 195-216, jan/jun. 2016.

ASSIER-ANDRIEU, Louis. **O direito nas sociedades humanas.** Tradução: Maria Ermantina Galvão. São Paulo: Martins Fontes, 2000, p. 166.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem:** Coleção Saberes do Direito. Alice Bianchini e Luiz Flávio Gomes (Coord). São Paulo: Saraiva, 2012, p. 14.

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70. 1977. p. 42.

BENETI, Sidinei Agostinho. Resolução alternativa de conflitos (ADR) e constitucionalidade. **Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo (IASP).** n. 9, jan.-jul. 2002, p. 104.

BERMUDES, Sérgio. **Introdução ao Processo Civil.** 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006, p. 13.

BRASIL, Câmara dos Deputados. Projeto de Lei n. 1.950 de 1983. **Dispõe sobre o funcionamento do Juizado de Pequenas Causas.** 1983, p. 17. Disponível em: [https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra;jsessionid=node0a3fjspdcpztz91kkesf44q3v944414306.node0?codteor=1164985&filename=Dossie+-PL+1950/1983](https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=node0a3fjspdcpztz91kkesf44q3v944414306.node0?codteor=1164985&filename=Dossie+-PL+1950/1983).

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil.** Diário Oficial da União: seção 1, p. 51 Brasília, DF, mar/2015.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. **Diretrizes curriculares do Curso de Direito**. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/dir\\_dire.pdf](http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/dir_dire.pdf)

\_\_\_\_\_. Ministério da Justiça. Acordo de Cooperação Técnica nº 14/2012. Acordo de Cooperação Técnica que entre si celebram o Ministério da Justiça (MJ), com a interveniência da Secretaria de Reforma do Judiciário (SRJ) e o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), para os fins que especifica. Brasília, 2012. Disponível em: [http://www.cnmp.gov.br/portal/images/stories/acordo\\_cooperacao\\_CNMP-MJ.pdf](http://www.cnmp.gov.br/portal/images/stories/acordo_cooperacao_CNMP-MJ.pdf).

\_\_\_\_\_. Ministério da Justiça. **Exposição de motivos do PL nº. 7169/2014**. Diário Oficial da União - Seção 1 - 29/6/2015, Página 4. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2015/lei-13140-26-junho-2015-781100-norma-pl.html>.

BUENO, Cassio Scarpinella. **Manual de Direito processual civil**. 4 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 103.

BUITONI, Ademir. A ilusão do normativismo e a mediação. **Revista do Advogado**, 2006, n. 87, p.109-114, p. 111.

CANEZIN, Thays Cristina Carvalho; CANEZIN, Claudete Carvalho; CACHAPUZ, Rosane da Rosa. **Mediação nos casos de violência contra a mulher**. Revista do Direito Público, Londrina, v. 12, n. 1, p. 287-310, abr. 2017, p. 305.

CAPPELLETTI, Mauro. **Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça**. Revista de Arbitragem e Mediação, São Paulo, v.444, p. 405-423, abr./jun. 2014, p. 410.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Frabris, 1988, p. 8.

CAREGNATO, Rita Catalina; MUTTI, Regina. **Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo**. Revista Texto & Contexto. Florianópolis, v. 15, n. 4, 2006, p. 679-684, p. 683.

CHASE, Oscar G. **Direito, cultura e ritual: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada**. Tradução de Sérgio Arenhart e Gustavo Osna. São Paulo: Marcial Pons, 2014, p. 21-23.

CINTRA, Antonio Carlos de Araujo. GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Candido Rangel. Teoria Geral do Processo. São Paulo, Malheiros, 2012, p. 33.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Movimento pela Conciliação**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-aco-es/conciliacao-e-mediacao/movimento-pela-conciliacao/documentos-conciliacao/>.

\_\_\_\_\_. Resolução nº. 125/2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências, jun 2020.

\_\_\_\_\_. **Guia de Conciliação e Mediação:** orientações para implementação de CEJUSCs. Brasília/DF, 2015. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/d110eafdb8ed05.pdf>>. Acesso em: 10 de set. 2017.

\_\_\_\_\_. **Manual de Mediação Judicial.** Brasília: Poder Judiciário, 2016, p. 20. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>

CORDEIRO, Carlos José; GOMES, Josiane Araújo. **Procedimento especial das ações de família no novo CPC.** Revista do TJ/MG. Disponível em: <https://bd.tjmg.jus.br/jspui/bitstream/tjmg/11292/1/11%20-%20Cap.%202%20-%20Procedimento%20especial%20das%20a%C3%A7%C3%B5es%20de%20fam%C3%ADlia%20no%20novo%20CPC.pdf>.

COSTA E SILVA, Paula. **A nova face da justiça:** os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias: relatório sobre conteúdo, programa e métodos de ensino. Coimbra: Coimbra Editora, 2009, p.88.

CUNHA, Luciana Gross (Coord.). **Relatório ICJ Brasil - 2º trimestre/2010.** Relatório com os dados da pesquisa Índice de Confiança na Justiça (ICJ Brasil) referente ao 2º trimestre de 2010. Rio de Janeiro: FGV, 2010. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/6878/RelICJBRASIL2TR12010pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

D'ARAUJO, Maria Celina. **Juizados Especiais de Pequenas Causas:** notas sobre a experiência no Rio de Janeiro. Estudos históricos, n. 18, 1996. p. 312.

DIAS, Maria Berenice. **Manual de Direito das Famílias.** São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017, p. 127.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil:** Introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo do Conhecimento. 20 ed. Salvador: Ed. Jus Podivm, 2018, p. 319.

DYMETMAN, Annie. **Da mediação à transmediação de conflitos:** dissolver para resolver. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editora, 2011, p. 101-102.

FACCHINI NETO, Eugênio. A outra justiça - ensaio jurídico de direito comparado sobre os meios alternativos de resolução de conflitos. **Revista da Ajuris**, v. 01, p. 85-117, 2009, p. 88.

FERNANDES JUNIOR, Edson. Mecanismos de resolução alternativa de conflitos como ferramentas de auxílio para construção da política judiciária no Brasil. Dissertação (Mestrado em Direito) - Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Curitiba, 2008, p. 159.

FERNANDES, Bernardo Gonçalves. **Curso de Direito Constitucional.** 5 ed. Salvador: Editora JusPodivm, 2013, p. 895.

FERRARINI, Letícia. **Novo Código de Processo Civil anotado**. Porto Alegre: OAB/RS, 2015. Disponível em: [http://www.oabrs.org.br/novocpcanotado/novo\\_cpc\\_annotado\\_2015.pdf](http://www.oabrs.org.br/novocpcanotado/novo_cpc_annotado_2015.pdf), p. 466.

FREITAS, Juarez; JOBIM, Marco Felix. Resolução Alternativa de Disputas: cláusula inovadora do CPC. *Revista Brasileira de Direito Processual*, v. 91, 2015, p. 97-112, p. 110.

GARCEZ, José Maria Rossani. **Negociação, ADRs, mediação e conciliação**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003, p. 78.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Os fundamentos da justiça conciliativa. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (Coords.). **Mediação e gerenciamento do processo**. São Paulo: Atlas, 2007, p. 75.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os métodos consensuais de solução de conflitos no Novo Código de Processo Civil**. *Jornal Estado de Direito*. Edição de 04 de novembro de 2015, p. 2. Disponível em: <http://estadodedireito.com.br/conflitosnonovo/>. Acesso em 23 de junho de 2019, p. 2.

JIMENEZ, Macarena Paz Gaete. **Métodos alternativos de resolução de conflito**. Programa Teixeira de Freitas: Fórum de Cortes Supremas do Mercosul. Santiago: Universidade Alberto Hurtado, 2016, p. 16.

KOERNER, Andrei. **O debate sobre a reforma judiciária**. *Novos Estudos*, n. 54, 1999, p. 11.

LEAL, Stela Tannure. Mediação e Judiciário - Qual é o lugar do Mediador na Institucionalização da Mediação? **Revista FUMEC**, vol. 34, p. 97-118.

LEITE, Carlos Henrique Bezerra. O acesso à justiça como direito humano e fundamental. **Revista LTr**, vol. 72, nº. 02, fevereiro de 2008, p. 31.

LIMA FILHO, Francisco das Chagas. **Acesso à justiça e os mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2003, p. 78.

LIMA, Luciana Clemente Carvalho; GALVÃO, Mayra dos Santos; MONTE-SERRAT, Dionéia Motta. A importância do CEJUSC para a promoção da autocomposição. **Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania**, n. 6, p.276-291, out/2018 ISSN 2358-155.

MACEDO, Elaine Harzheim; DAMASCENO, Marina. O acesso à justiça e a quarta parede: a audiência do artigo 334 do CPC de 2015 como estratégia democrática. In: ORSINI, A.G.S.; TAVARES NETO, J.Q.; BERTONCINI, M.E.S.N. (Org.). **Acesso à justiça II**. 1ed. Florianópolis: CONPEDI, 2016, p. 41-61, p. 44.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à justiça: condicionantes legítimas e ilegítimas**. 2 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015, p. 351.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sergio Cruz. **Manual do Processo de Conhecimento**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 13.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Novo Código de Processo Civil Comentado**. 2.ed. rev., atual. e amp. São Paulo: Thomson Reuters/Revista dos Tribunais, 2016, p. 214.

MAUS, Ingeborg. **Judiciário como superego da sociedade: o papel da atividade jurisprudencial na "sociedade órfã"**. Tradução Martonio Lima e Paulo Albuquerque. Frankfurt/M.: Suhrkamp, 1989, p. 6.

MEDEIROS, Orione Dantas. Jurisdição: do múltiplo ao uno. **Revista Prima Facie**. João Pessoa, ano 2, nº 2, p.45-52, jan./jun. 2003, p. 45-45.

MELO NETO, João Cabral de. **A educação pela pedra**. 1 ed. São Paulo: Grupo Companhia das Letras – Ed. Alfabeta, 2008, p. 174.

MENDES, Maria Lúcia Ribeiro de Castro. Mediação e conciliação: histórico dos métodos adequados de solução de conflitos e experiências contemporâneas no Brasil e em outros países – Das técnicas de conciliação e mediação, suas nuances, seus pontos convergentes e aspectos práticos. In: TOLEDO, Armando Sérgio Prado de; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira (orgs.) **Estudos avançados de mediação e arbitragem**. São Paulo: Elsevier, 2014, p. 85-106.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição. 2 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008, p. 47.

MOREIRA LEITE, Angela. **Em tempo de conciliação**. Niterói: EdUFF, 2003, p. 49.

NAZARETH, E.R. Mediação: um novo tratamento do conflito. In: **Nova realidade do direito de família**. COUTO, Sergio (Org). Tomo I. Rio de Janeiro: Editora Jurídica, 1999, p. 112.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. Resolução nº 02/2015. **Aprova o Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil**. Brasília, 2015. Disponível em: <http://www.oab.org.br/arquivos/resolucao-n-022015-ced-2030601765.pdf>.

PARIZOTTO, Natália Regina. Violência doméstica de gênero e mediação de conflitos: a reatualização do conservadorismo. **Revista de Serviço Social**. São Paulo, n. 132, p. 287-305, maio/ago. 2018, p. 295.

PAUMGARTTEN, Michele Pedrosa. **Novo Processo Civil brasileiro**: métodos adequados de resolução de conflitos. Curitiba: Juruá, 2015, p. 147.

PELLEGRINI, Elizabete. **Não cause, concilie**: Os sentidos das práticas de conciliação em um Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania em Campinas-SP. São Paulo: IBCCRIM, 2019, p. 30.



PEREIRA JUNIOR, Ricardo. O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de São Paulo – primeiros passos. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **A nova ordem das soluções alternativas de conflitos e o Conselho Nacional de Justiça**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013, p. 280.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. O novo CPC e a mediação: Reflexões e ponderações. **Revista de informação legislativa**, v. 48, n. 190, t. 1, p. 219-235, abr./jun. 2011.

PINTO, Ana Célia Roland Guedes. O conflito familiar na justiça-mediação e o exercício dos papéis. **Revista do Advogado**. São Paulo, 2011, n. 62, p. 65-78, p. 65.

PRUDENTE, Neemias Moretti. Justiça Restaurativa em Debate. **Revista IOB de Direito Penal e Processo Penal**, Porto Alegre, Ano VIII, n. 47, dez./jan. 2008, pp. 203-216. p. 204, p. 204.

RAMOS, Nilce Elaine Byron. A mediação de conflitos cíveis como instrumento de empoderamento da mulher vítima de violência doméstica. João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba (Dissertação), 2011, p. 32.

ROCHA, Gustavo de Almeida da; TRENTIN, Taise Rabelo Dutra. O tratamento do conflito familiar pela mediação. In: **Anais do Seminário Internacional de Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea**. Universidade de Santa Cruz do Sul: UNISC, 2015. p. 11. Disponível em: <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidssp/article/viewFile/13175/2250>.

SALDANHA, Rafael. O limite da intervenção judicial nas políticas públicas: o debate entre procedimentalistas e substancialistas sobre o modelo contemporâneo de interpretação constitucional. In: Eduardo Garcia Ribeiro Lopes Domingues. (Org.). **Direito e políticas públicas: estudos e pesquisas**. 1ed. Rio de Janeiro: Autografia, 2017, p. 96.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004, p. 30.

SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Mediação e Conciliação Judicial – A Importância da Capacitação e de seus Desafios. **Revista Seqüência**: Florianópolis, n. 69, p. 255-280, dez. 2014, p. 256-257.

SALES, Lilia. **A família e os conflitos familiares** - a mediação como alternativa. **Revisita Pensar**. Fortaleza, v. 8, n. 8, p. 55-59, fev. 2010.

SCHIAVI, Mauro. O acesso à justiça e o princípio da subsidiariedade no processo do trabalho. São Paulo: LTr, 2012. **Revista LTr**, vol. 76, nº. 07. Julho de 2012, p. 12.

SCHNITMAN, Dora Fried. **Novos paradigmas em mediação**. SCHNITMAN, Dora Fried; LITTLETOHN Stephen (orgs). Trad. Marcos A. G. Domingues e Jussara Haubert Rodrigues. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999. p 17.

SECCHI, Leonardo. **Políticas Públicas**: conceito, esquemas de análise, casos práticos. São Paulo: Cengage Learning, 2012, p. 2

SILVA, Adriana dos Santos. **Acesso à justiça e arbitragem**: um caminho para a crise do judiciário. Barueri: Manole, 2005, p. 115.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e. Avaliação de políticas e programas sociais: uma reflexão sobre o conteúdo teórico e metodológico da Pesquisa Avaliativa. In: SILVA, Maria Ozanira da Silva et al. **Pesquisa avaliativa**: aspectos teórico-metodológicos. São Paulo: Ed. Veras; São Luís: Grupo de avaliação e Estudo da Pobreza e de Políticas Direcionadas à Pobreza (GAEPP), 2008, p. 97-98.

SOARES, Karine Braga. A mediação como possibilidade de transformar conflitos familiares judicializados. Rio de Janeiro: **Revista FONAMEC**, v. 1, n. 1, p. 189-199, p. 198.

SPENGLER NETO, Theobaldo. A crise das jurisdições brasileiras e italianas e a mediação como alternativa democrática da resolução de conflitos. In: SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Splenger (org.). **Mediação enquanto política pública**: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas. 1 ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012, p. 12.

SPLENGER, Fabiana Marion. **Da jurisdição à mediação**: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Ed. Unijuí, 2010, p. 117.

STANÇA. F. M. de C. **Os meios alternativos na resolução dos conflitos e o novo código de processo civil**. Revista Saber Acadêmico, nº 21, 2016, p. 110-125. Disponível em: [http://uniesp.edu.br/sites/\\_biblioteca/revistas/20170420171452.pdf](http://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20170420171452.pdf). Acesso em 23 de junho de 2019, p.125.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 2 ed., revisada, atualizada e ampliada. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 265.

THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Mediação familiar na violência doméstica**: saber e saber fazer. Revista da Faculdade de Direito da FMP, 2013, n. 8, p. 265-273, p. 267.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO. **Projeto Expressinho**. Disponível em: <http://site.tjma.jus.br/conciliacao/noticia/sessao/2881/publicacao/421098>.

\_\_\_\_\_. **Selo de reconhecimento “Empresa Amiga da Justiça”**. Disponível em: <http://site.tjma.jus.br/conciliacao/noticia/sessao/3638/publicacao/425684>.

TUPINAMBÀ, Carolina. Novas Tendências de participação processual – O *amicus curiae* no anteprojeto do novo CPC. In: FUX, Luiz (coord.). **O novo processo civil brasileiro**. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2011. p. 111.

VANCONCELOS, Rita de Cássia Corrêa de. **Código de Processo Civil Anotado**. São Paulo: AASP, 2015. Disponível em: [http://www.aasp.org.br/novo\\_cpc/ncpc\\_annotado.pdf](http://www.aasp.org.br/novo_cpc/ncpc_annotado.pdf), p. 1095.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Editora Método, 2014, p. 27.

VELOSO, Marília Lomanto. Mediação Popular: um universo singular e plural de possibilidades dialógicas. In: VELOSO, M. L.; AMORIM, S.; LEONELLI, V. (orgs.). **Mediação Popular: uma alternativa para a construção da justiça**. 1. ed., Salvador, 2009, p. 83.

VIANNA, Luiz Werneck, et al. **A judicialização da política e das relações sociais no Brasil**. Rio de Janeiro: Revan, 1999, p. 167-169.

WAMBIER, Teresa Arruda Alvim (coord.). **Breves comentários ao novo código de processo civil**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015. p. 1.601.

WATANABE, Kazuo. Política pública do Poder Judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: RICHA, M. A.; PELUSO, A. C. (coord.) **Conciliação e Mediação: estruturação da política judiciária nacional**. Rio de Janeiro: Forense 2011, p. 4.

WEBER, Max. **Economia e sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva**. Tradução: Regis Barbosa e Karen Elsabe Barbosa; Revisão técnica: Gabriel Cohn. Brasília: Ed. Universidade de Brasília: São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2004. v. 1, p. 145.

WRASSE, Helena Pacheco. **Controvérsias: uma visão positiva dos conflitos**. In: Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas. Fabiana Marion Spengler Theobaldo Spengler Neto (Org.); Santa Cruz do Sul, EDUNISC, 2012, p. 51.

ZAPPAROLLI, Célia Regina. A experiência pacificadora da mediação. In: MUSZKAT, Malvina. **Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência**. São Paulo: Summus Editorial, 2013, p. 189

**ANEXO I – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS CONCILIADORES E MEDIADORES  
DO CENTRO DO CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO EM FAMÍLIA**

## QUESTIONÁRIO PARA CONCILIADORES E MEDIADORES DO CENTRO DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO EM FAMÍLIA

**Pergunta 1:** Você entende que os conflitos familiares são diferentes dos demais conflitos? Como isso interfere na sua atuação?

**Pergunta 2:** Na sua opinião, qual o objetivo da política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos no âmbito do poder judiciário?

**Pergunta 3:** Você considera que a conciliação e a mediação, no âmbito das demandas familiares, são eficazes na resolução de conflitos que já foram judicializados? De que maneira?

**Pergunta 4:** Você acredita que o trabalho desempenhado pelo centro de conciliação e mediação em família influencia o trabalho desenvolvido posteriormente na vara de família? De que modo?

**Pergunta 5:** Você acredita que as novas técnicas implementadas pela política pública para solução de conflitos têm levado à diminuição no tempo médio de duração dos processos e resolvido efetivamente os litígios?

**Pergunta 6:** Você já realizou cursos de aperfeiçoamento, prática conciliatória ou mediativa, etc., além do curso de formação básica oferecido pelos tribunais?

**Pergunta 7:** Você já realizou algum treinamento específico para atuação em conflitos familiares? Se sim, em qual instituição?

**Pergunta 8:** As partes envolvidas no conflito podem avaliar sua atuação como conciliador ou mediador? De que forma?

**Pergunta 9:** Você é conciliador, mediador ou ambos? na sua atuação no Centro de Família, costuma utilizar mais qual método?

**ANEXO II – RESPOSTAS AOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS AOS  
CONCILIADORES E MEDIADORES DO CENTRO DO CONCILIAÇÃO E  
MEDIAÇÃO EM FAMÍLIA<sup>164</sup>**

---

<sup>164</sup> As respostas elencadas a seguir foram desordenadas, de modo a impossibilitar a identificação do conciliador ou mediador judicial. Assim, as primeiras respostas não pertencem à mesma pessoa, bem como as segundas não pertencem sempre ao mesmo sujeito, pois as respostas foram misturadas e relacionadas de forma aleatória.

**PERGUNTA 1: VOCÊ ENTENDE QUE OS CONFLITOS FAMILIARES SÃO DIFERENTES DOS DEMAIS CONFLITOS? COMO ISSO INTERFERE NA SUA ATUAÇÃO?**

- Os conflitos familiares, possuem uma peculiaridade mediante outros conflitos, por envolver menores e discussão sobre bens adquiridos durante o matrimônio, sendo a atuação do conciliador diferenciada, para que as partes possuem chegar a um acordo e conter qualquer sentimento que possa atrapalhar a solução daquele conflito.
- Sim. São diferentes. Exigem uma escuta mais ativa, a necessidade de utilização de técnicas de comunicação não violenta dentre outras medidas. Na verdade, exige uma abordagem multidisciplinar, que envolve não apenas a negociação, mas a identificação real dos interesses, a identificação das questões e o estabelecimento de uma relação de confiança.
- Existem peculiaridades entre eles, no entanto, os conflitos familiares, na maioria, envolvem pessoas que se relacionaram afetivamente, enquanto os demais conflitos giram em torno de patrimônio econômico-financeiro. Os conflitos familiares são de natureza afetivos, psicológicos, relacionais, antecédidos de sofrimento, sobretudo, no tocante à guarda de filhos.
- SIM! Por se tratarem de conflitos de relação continuada, e pela sensibilidade da matéria discutida os conflitos familiares precisam de atenção especial em sua atuação. Não é um ato meramente jurídico, mas também social.
- Sim. Entendo que os conflitos familiares são diferentes na medida em que existe um laço afetivo e sanguíneo que interliga os envolvidos, o que pode deixá-los mais susceptíveis e dispostos a resolver o conflito de uma forma menos desgastante tendo em vista que em muitos casos a convivência e o contato entre eles ainda será constante devido às circunstâncias e, ainda que o contato seja eventual, o fato das pessoas fazerem parte da mesma família acaba tendo implicações legais e convencionais em diversas situações o que acaba fazendo com que eles tenham que lidar com a presença do outro em algum momento. Por esses motivos é que nos casos de conflitos familiares a abordagem feita com as partes sobre a resolução alternativa de conflito é mais voltada para um apelo emocional e subjetivo.

- Sim. São diferentes. A dinâmica familiar é personalíssima. A abordagem inicial é parecida, mas as peculiaridades observadas nas partes nos levar a utilização de variadas técnicas utilizadas na conciliação/mediação.

**PERGUNTA 2: NA SUA OPINIÃO, QUAL O OBJETIVO DA POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS NO ÂMBITO DO PODER JUDICIÁRIO?**

- Uma Política eficiente, para que demandas possam ser resolvidas de maneira mais célere, não qual as partes possam sair com suas lides resolvidas em tempo hábil.
- A princípio, o que se compreendia que seria uma nova forma de resolução de conflitos, baseada na teoria do Fórum de Múltiplas Portas, visando uma melhor prestação de serviço, uma mudança de mentalidade da sociedade e do judiciário e empoderamento da sociedade. No entanto, observa-se que a operacionalidade da política apresenta diretrizes e ações diferentes daquela essência disposta na Resolução 125/20210, que instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos no âmbito do Poder Judiciário. Exemplo<sup>1</sup>: busca alucinante pelo cumprimento de metas, que torna incompatível a política na sua essência. Exemplo: os coordenadores da política interpretam de forma diferente a operacionalidade da Resolução 125/2010 – CNJ, com o argumento das peculiaridades de cada Tribunal. Então, na prática não há um protocolo, para garantir a essência dos métodos. O que enseja com a prevalência do tradicionalismo sobre a resolução adequada dos conflitos sob os prismas da justiça sistêmica e multiporta.
- O Poder Judiciário tem papel fundamental na pacificação dos conflitos sociais, incentivando a autocomposição dos litígios por meio de métodos consensuais, principalmente, a conciliação e a mediação, bem como uma mudança de mentalidade dos operadores do Direito e das partes, na utilização de métodos com a finalidade de alcançar a pacificação social, objetivo maior da jurisdição, tornando efetivo o “acesso à ordem jurídica justa”, com a capacitação de conciliadores e mediadores.
- Assegurar a todos um ambiente e atuação adequadas a cada tipo de conflito, com a atenção voltada as peculiaridades de cada caso.



- Sendo bem objetivo, acredito que a função principal seja a redução de demandas judiciais que causam morosidade ao Poder Judiciário e inundam a máquina pública com gastos desnecessários relativos a conflitos que poderiam ser dirimidos através do diálogo proporcionado pelas formas alternativas de resolução de conflitos. No entanto, existe uma gama de outros benefícios prestados pela implementação desta Política Judiciária dentre os quais me chama a atenção a garantia mais eficaz de acesso À Justiça ao jurisdicionado considerando que com a resolução alternativa de conflitos, o Judiciário pode se dedicar de maneira mais efetiva àqueles conflitos que não encontram solução por estes meios, ou seja, àqueles conflitos nos quais a única saída é de fato a litigância judicial. Outro benefício importante diz respeito à implementação de uma “cultura de diálogo” no meio jurisdicional, pois uma ideia que se tem até hoje é que uma vez que o problema chega ao Judiciário ele deve ser resolvido através do litígio, e realmente era assim há tempos atrás, no entanto, a partir da criação do Programa Nacional de Conciliação em 2006 e da Resolução nº 125/2010 do CNJ, que institui uma política pública judiciária nacional para o tratamento adequado dos conflitos de interesse, bem como das determinações constantes no Novo Código de Processo Civil e na Lei de Mediação, a tentativa de uma solução alternativa de conflitos passou a ser obrigatória no âmbito judicial e tal fato, ainda que não gere o resultado esperado em todas as demandas, naquelas em que se opta pela não utilização desses meios, o jurisdicionado é informado de que a conciliação será sempre uma opção para ele durante todo o trâmite processual.
- A Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos inaugurada pela Resolução 125/20210 veio como forma de identificar uma crise da justiça, e possibilitar que outros meio alternativos e instrumentos pudesse de forma mais célere, menos burocrática e eficiente trazer a pacificação.

**PERGUNTA 3: VOCÊ CONSIDERA QUE A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO, NO ÂMBITO DAS DEMANDAS FAMILIARES, SÃO EFICAZES NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS QUE JÁ FORAM JUDICIALIZADOS? DE QUE MANEIRA?**

- Com certeza, haja vista que a mediação e conciliação as partes constroem um acordo, não deixando um terceiro decidir por elas, sendo demandas mais rápidas e com as partes satisfeitas quando se chega a um acordo.

- Todos os dois métodos são eficazes desde que aplicados da forma a que se respeite a sua essencialidade e protocolos. No entanto, a busca pela realização do acordo não é o principal. O importante é que as partes possam sentir o impacto do procedimento da conciliação e/ou mediação em relação a situação conflituosa, independente de acordo. Isso, pelo fato de que o resultado, em relação, a resolução do conflito pode vir após o procedimento. Nesse sentido, às vezes, as partes tem a única oportunidade de se falarem se ouvirem, na audiência ou sessão, é justamente isso, uma grande oportunidade de restabelecer a comunicação, de desfazer um mal entendido, de restabelecer uma relação de confiança. Claro, dependendo do caso concreto.
- A Mediação Familiar é meio eficaz, na medida em que consegue resolver o litígio dos processos judicializados, pois as partes têm oportunidades de decidirem a melhor forma de solução de seus conflitos, podendo, inclusive, decidirem o destino dos filhos que na maioria das vezes são objetos de disputas judiciais sobre guarda e direito de convivência.
- Sim! A cultura a judicialização ainda é muito presente no cotidiano jurídico. Nós que prestamos serviço nos CEJUSC's estamos passo a passo ajudando a mudar essa ideia com a utilização dos métodos autocompositivos. As técnicas utilizadas nas seções deixam um ambiente muito menos impositivo como o da audiência, e permitem com que as partes cheguem a um entendimento mais satisfatório.
- Bem, eu considero que são eficazes já que o próprio Código de Processo Civil preceitua que é incumbência do Juiz promover, a qualquer tempo, a autocomposição dos conflitos. Desse modo, o fato da demanda já ter sido judicializada não constitui óbice para a aplicação dos meios alternativos de resolução de conflitos. O importante é que o jurisdicionado tenha acesso a essa informação, ou seja, que ele seja comunicado da possibilidade de dirimir o conflito de forma alternativa a qualquer tempo.
- Sim. Na medida em que identificamos pela observação, pela escuta ativa e outras técnicas quais os verdadeiros interesses das partes podemos utilizarmos das duas. Nas demandas de família utilizamos a conciliação prevista pelo CPC, sem deixarmos de atender as peculiaridades da mediação.

As peculiaridades intensas das demandas de famílias nos levam a perceber no caso concreto qual será melhor utilizada.

**PERGUNTA 4: VOCÊ ACREDITA QUE O TRABALHO DESEMPENHADO PELO CENTRO DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO EM FAMÍLIA INFLUENCIA O TRABALHO DESENVOLVIDO POSTERIORMENTE NA VARA DE FAMÍLIA? DE QUE MODO?**

- Sim, influência, pois o magistrado com o acordo pode fazer a homologação e se concentra em processos no qual precisa de uma atenção maior para a resolução.
- Sim. Sem dúvidas. O acordo não chega pronto, muita das vezes necessita de um amadurecimento. E esse amadurecimento, necessita de oportunidades. Oportunidades de ser ouvido, de falar, de demonstrar sentimento, de reconhecer as possibilidades de melhorias e de expor o planejamento para o futuro. Então, o acordo está ligado muito ao tipo e fase do conflito, bem como as perspectivas das partes. Desse modo, quando não resolvido no centro, geralmente, quando chegam as partes nas audiências, elas apresentam uma perspectiva mais favorável para o acordo.
- À medida que os litígios são resolvidos satisfatoriamente, refletem positivamente no âmbito das unidades de família, sobretudo, na celeridade da entrega da prestação jurisdicional, diminuindo o tempo de duração na tramitação dos processos.
- Sim! De pronto, é importante esclarecer, que a nossa função como conciliadores não é somente conseguir um acordo, mas passa também pelo reestabelecimento do diálogo saudável entre as partes, dirimir conflitos paralelos que atrapalham a solução satisfatória da demanda.
- Sim. Influencia no que diz respeito ao acesso à informação. Quando o jurisdicionado passa pelo CEJUSC, ele já vai para a vara de família sabendo sobre a possibilidade alternativa de resolução de conflito. Além disso, a depender de como o jurisdicionado é abordado pelo conciliador e pelo mediador ele pode, ao judicializar o processo, perceber que, na verdade, seria mais vantajoso pra ele resolver o conflito pelos meios alternativos em virtude

da morosidade do Judiciário e demais empecilhos para o trâmite célere do processo judicial.

- Sim. Intensamente. A realização de um acertamento das partes varia de um caso para outro as condições, as especificidades, que envolve um caso específico leva a criar entendimentos diversificados, ainda que se respeite a disposição do direito possível de ser transacionável e o ordenamento jurídico.

**PERGUNTA 5: VOCÊ ACREDITA QUE AS NOVAS TÉCNICAS IMPLEMENTADAS PELA POLÍTICA PÚBLICA PARA SOLUÇÃO DE CONFLITOS TÊM LEVADO À DIMINUIÇÃO NO TEMPO MÉDIO DE DURAÇÃO DOS PROCESSOS E RESOLVIDO EFETIVAMENTE OS LITÍGIOS?**

- Sim, os tempos de duração dos processos tiveram uma diminuição significativa, com solução dos litígios em tempo hábil.
- Sim. Muitas são as demandas judicializadas, que são solicitadas pelas partes para tentativa de conciliação ou mediação. Como dito antes, as técnicas para terem resultados tem que respeitar a essência dos métodos, pois só assim, conseguem atingir o conflito na sua integralidade.
- Cabe ao Poder Público o papel de promover por meio de seus agentes, a efetividade de implementação de suas políticas na solução rápida dos conflitos, notadamente, os de natureza familiar, sobretudo, envolvendo alimentos.
- Sim! O Procedimento e a execução das técnicas são essenciais para um bom andamento da sessão de mediação/conciliação.
- Levando em consideração o número de acordos firmados, pode-se dizer que há sim uma diminuição no tempo médio de duração dos processos, mas daí a dizer que a pactuação desses acordos culmina na resolução efetiva dos litígios, já não concordo plenamente. Isto porque supõe-se que quando o acordo é firmado pelas partes, tal acordo concretiza a vontade de ambas as partes acerca de como elas desejam que o conflito seja resolvido, porém nem sempre é isso que acontece. Não muito raro nos deparamos com acordos feitos a qualquer custo em que uma ou ambas as partes acabam insatisfeitas. Sendo assim, cabe avaliar se de fato é esta a implementação que queremos para a política pública de solução alternativa de conflitos.

- Sim. Esta foi uma das justificativas da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos, na medida que possibilita a diminuição da morosidade e a efetivação em um lapso temporal reduzido.

**PERGUNTA 6: VOCÊ JÁ REALIZOU CURSOS DE APERFEIÇOAMENTO, PRÁTICA CONCILIATÓRIA OU MEDIATIVA, ETC., ALÉM DO CURSO DE FORMAÇÃO BÁSICA OFERECIDO PELOS TRIBUNAIS?**

- SIM.
- Sim!
- Sim. Tenho vários. Todos os anos realizo. Estou na Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, no âmbito do Maranhão, desde o ano de 2012. E todos os anos realizo diversas formações no tocante à temática.
- Sim. Sempre que existem seminários relativos ao Direito de Família sobre novas técnicas na solução dos conflitos é salutar a troca de experiência para solução das demandas judiciais.
- Sim.
- Sim. Tenho vários. A conciliação/Mediação impõe naturalmente que estejamos em constante aperfeiçoamento sob pena de não se ter condições de efetivação na prática como no nosso caso como conciliadores.

**PERGUNTA 7: VOCÊ JÁ REALIZOU ALGUM TREINAMENTO ESPECÍFICO PARA ATUAÇÃO EM CONFLITOS FAMILIARES? SE SIM, EM QUAL INSTITUIÇÃO?**

- Sim, pelo próprio TJMA.
- Sim. Conselho Nacional de Justiça, Tribunal de Justiça do Ceará, Jusdialogus – CE, Escola Superior da Magistratura.
- Sim.
- SIM!
- SIM! Escola Superior de Magistratura do Maranhão – ESMAM.
- Sim, Escola Superior da Magistratura. ENFAN, Ministério Público.

**PERGUNTA 8: AS PARTES ENVOLVIDAS NO CONFLITO PODEM AVALIAR SUA ATUAÇÃO COMO CONCILIADOR OU MEDIADOR? DE QUE FORMA?**

- As partes basicamente não fazem avaliação da nossa atuação, haja vista que estão em momentos muita das vezes tensas, no qual objetiva a solução da lide, mas sempre mantemos a imparcialidade e neutralidade com relação ao conflito para uma melhor condução da sessão de mediação e conciliação.
- Sim. Atualmente, apenas pela ouvidoria do Tribunal.
- As partes normalmente costumam apenas avaliar como positivo quando temos acordo e quando suas pretensões não são atendidas costumam avaliar negativamente.
- Sim. O TJMA dispõe de sua Ouvidoria para qualquer tipo de reclamação, sugestão ou avaliação dos serviços prestados por nosso CCMF.
- Sim. Elas podem prestar suas reclamações à ouvidoria, dar o feedback para nós também, que é importante.
- Sim. Atualmente, apenas pela ouvidoria do Tribunal. Ainda não existe essa avaliação direta, na sala de audiência ou sessão, ou na própria unidade. O meu trabalho inclusive já passou por essa avaliação da Ouvidoria do TJ/MA na forma de Elogio, permitindo ter um avaliação positiva das atividades realizadas diárias.

**PERGUNTA 9: VOCÊ É CONCILIADOR, MEDIADOR OU AMBOS? NA SUA ATUAÇÃO NO CEJUSC DE FAMÍLIA, COSTUMA UTILIZAR MAIS QUAL MÉTODO?**

- Sim mediador e conciliador no núcleo de família, basicamente uso a neutralidade e a imparcialidade para solução do conflito, com o objetivo de se chegar ao melhor acordo.
- Tenho ambas as formações, mas costumo utilizar a mediação em maior grau nos litígios de família.
- A mediação é indicada como meio mais eficiente, mas dependendo do conflito costumo usar de técnicas de conciliação ou de ambas, misturadas.
- Sim. O curso forma para ambas as categorias. Costumo utilizar mais a imparcialidade e ver como o conflito se apresenta e utilizar técnicas dos dois meios.
- Sim. O curso forma para ambas as categoria, mas utilizo mais a mediação no Centro, tendo em vista ser a técnica mais adequada.

- Sim. Como o curso forma conciliador e mediador, tenho capacidade para exercer ambas as funções, mas utilizo mais a mediação no Centro de Família, pois é a que melhor atende ao conflito familiar, inclusive por imposição legislativa.