

# MÉTODOS HETEROCOMPOSITIVOS E AUTOCOMPOSITIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: a Mediação como meio de efetivar a obtenção da Justiça

Rubia Fiamoncini Bértoli<sup>1</sup>  
Saul José Busnello<sup>2</sup>

## Resumo

*O presente artigo pretende analisar e descrever os métodos heterocompositivos e autocompositivos de resolução de conflitos, destacando as características próprias de cada método segundo doutrinadores da área, com o intuito de estabelecer as diferenças existentes entre eles. A Jurisdição e a Arbitragem são analisadas como meios heterocompositivos, uma vez que envolvem a decisão de uma terceira pessoa. A Negociação, a Conciliação e a Mediação fazem parte da autocomposição visto que os próprios envolvidos detêm o poder de decisão sobre as soluções dos conflitos existentes entre eles. O terceiro, conciliador ou mediador, dependendo do método analisado, detém o conhecimento de técnicas específicas que o orientam na condução das pessoas para a obtenção de um denominador comum que satisfaça os interesses de ambas. A Mediação é observada com mais ênfase, uma vez que é o principal tema deste artigo. Os aspectos relevantes e próprios da Mediação são abordados com o objetivo de discorrer sobre este interessante método extrajudicial. Uma análise sobre a ideia de alcance de Justiça nos vários métodos estudados é feita ao longo deste artigo, principalmente quanto à Mediação que constitui um método singular, porém notável, a ser explorado não só pelos operadores do Direito, mas por toda a sociedade. O método de investigação utilizado foi o indutivo e as técnicas foram as de pesquisa bibliográfica e fichamento.*

**Palavras-Chave:** Resolução de conflitos. Métodos. Heterocompositivos. Autocompositivos. Mediação. Justiça.

---

<sup>1</sup> Bacharel em Direito 2017/1 pelo Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí – UNIDAVI; Membro do Laboratório Piloto de Mediação de Conflitos do Núcleo de Práticas Jurídicas do Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí – UNIDAVI. E-mail: rubiabertoli@gmail.com

<sup>2</sup> Advogado atuante em Blumenau/SC - OAB/SC 25091; Mestre em Ciência Jurídica pela Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI; Pós-Graduado em Direito Processual Civil pelo Instituto Catarinense de Pós-Graduação – ICPG; Graduado em Direito pelo Centro de Educação Superior de Blumenau – CESBLU; Graduado em Tecnólogo em Processamento de Dados a Nível Superior pela Universidade Regional de Blumenau – FURB; Professor Universitário, Titular no Curso de Direito do Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí – UNIDAVI; Coordenador e Orientador junto ao Laboratório Piloto de Mediação de Conflitos do Núcleo de Práticas Jurídicas do Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí – UNIDAVI; Membro do Grupo de Pesquisa Estado, Constitucionalismo e Produção do Direito da Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI; Membro efetivo do Instituto dos Advogados de Santa Catarina – IASC; Coordenador Editorial da Revista Julgados Turmas de Recursos e Tribunal de Justiça de Santa Catarina [ISSN 1415-529X]; Editor Responsável e Membro do Conselho Editorial da Revista Direito UNIDAVI [ISSN 2177-2991]; Autor de Livros e de Artigos Jurídicos publicados em periódicos impressos de circulação nacional e Online. E-mail: saulbusnello@hotmail.com

## Abstract

*This article pretends to analyze and describe the heterocompositive and autocompositive methods of conflict resolution, highlighting the characteristics of each method, according to scholars of the area, in order to establish the differences between them. The Jurisdiction and arbitration are analyzed as heterocompositive means, since they involve the decision of a third person. The negotiation, conciliation and mediation are part of autocomposition as the involved, themselves, have the power to decide and solve the conflicts between them. The third party conciliator or mediator, depending on the analysis method, has knowledge of specific techniques which guide the conduction of people to achieve a common denominator that meets the interests of both. Mediation is observed with emphasis, as it is the main topic of this paper. Relevant and specific aspects of mediation are approached in order to discuss this interesting extrajudicial method. An analysis of the idea of Justice to reach the various studied methods is performed throughout this article, especially regarding the mediation which is a unique method, however remarkable, to be explored not only by legal professionals, but for the whole society. The inductive research method was used and applied techniques were bibliographic research and book report.*

**Keywords:** Conflict resolution. Methods. Heterocompositive. Autocompositive. Mediation. Justice.

## 1 INTRODUÇÃO

Para viver em sociedade é necessário que as pessoas estejam preparadas para lidar com conflitos de interesses, discórdias, desentendimentos, que são situações cada vez mais rotineiras e cotidianas. Para dirimir uma controvérsia conta-se com várias alternativas, cada qual com especificidades particulares e que, dependendo do tipo de conflito em questão, as fazem mais ou menos indicadas para tentar ajudar quem delas depende.

No Brasil, infelizmente, predomina a cultura do litígio. As partes que se veem diante de um impasse partem, desde logo, para o Judiciário a fim de que este resolva a lide e preste a tutela jurisdicional, “dizendo o Direito” em questão. O problema é que, com a crescente demanda, o Judiciário sozinho não consegue dar conta de resolver os problemas das pessoas que o procuram diariamente. O resultado da cultura do litígio é facilmente verificável: raramente se consegue obter a prestação jurisdicional de maneira célere e justa ao mesmo tempo. A sociedade, que clama por justiça, percebendo a ineficiência do Judiciário, se aflige. E este, apesar de haver servidores que trabalham vigorosamente para que a situação melhore, cai em descrédito.

Em contrapartida, enquanto o Judiciário não consegue satisfazer à sociedade, outros métodos surgem para atender às crescentes demandas, e por esse motivo, tais meios devem ser analisados e explorados, uma vez que constituem um alento num tempo de incertezas e inseguranças jurídicas. Os métodos analisados neste artigo são os heterocompositivos, que incluem a Jurisdição Estatal e a Arbitragem, também denominada Jurisdição privada, e os autocompositivos, dos quais fazem parte a Negociação, a Conciliação e a Mediação. Estas últimas, apesar de muitas vezes serem tratadas como expressões sinônimas, possuem significativas diferenças, conforme se analisa ao longo do artigo. A Arbitragem, a Negociação, a Conciliação e a Mediação são métodos chamados de alternativos ou

extrajudiciais, uma vez que são opções diferentes daquela mais conhecida e adotada, que é a Jurisdição Estatal.

A Mediação constitui tema central deste artigo e por esse motivo é analisada com maior destaque, pois é um método que reúne particularidades notáveis e que possibilita às partes muito mais do que o apertar de mãos mecânico como gesto de um acordo, oportunizando a real superação de obstáculos pessoais e psicológicos que atravancam as relações humanas. A Mediação, tema de estudo do Laboratório Piloto de Mediação do Núcleo de Práticas Jurídicas da UNIDAVI, revela-se um método capaz de fazer os envolvidos enxergarem seus conflitos e suas posições sob outras perspectivas, aprendendo com os erros e crescendo com as oportunidades de falar e ouvir. Conforme se pode analisar no decorrer deste artigo, priorizou-se a Mediação por que ela constitui, de fato, um método capaz de fazer as pessoas atingirem a tão almejada justiça para seus problemas, uma vez que só obterão um acordo se assim quiserem, não sofrendo qualquer tipo de pressão. Se acordarem de livre e espontânea vontade, é porque decidiram que os motivos eram justos, isto é, ficaram satisfeitas com a solução encontrada. Se fosse por qualquer método heterocompositivo, corria-se o risco de ambas saírem perdendo ao final. Tratou-se da possibilidade de ganha-perde e ganha-ganha. Esta última, muito mais interessante, analisada sob a ótica da justiça, do bem estar social e da pacificação da sociedade, é que constitui objetivo precípua da cultura da paz.

Para embasar o estudo da Mediação, discorreu-se sobre suas nuances e características próprias, inclusive princípios e áreas de aplicação. Sobre a figura do mediador também houve menção e ponderações. Afinal, ele é quem detém conhecimento técnico e propicia o êxito do método. A eficácia e a celeridade foram tratadas como alguns dos benefícios que a Mediação proporciona, além de buscar o núcleo do conflito para que os envolvidos resolvam por si próprios o que, de fato, constitui a controvérsia, uma vez que, nem sempre, tal problema é evidente. Algumas vezes pode vir mascarado ou escondido, sem que as pessoas se deem conta de imediato. Apesar de salientar as vantagens da mediação, frisou-se haver questões que jamais poderão ser discutidas através da Mediação, e o Poder Judiciário encontrar-se-á sempre disponível para aquele que se encontre em uma situação de pretensão resistida e que amigavelmente não obteve êxito. Proporciona-se, com isso, a segurança jurídica de que as pessoas necessitam, quando percebem que nada perdem se tentarem uma outra via para solucionar seu conflito, e caso não cheguem a uma solução amigável, há ainda, o Judiciário, de portas abertas, pronto e disponível.

## **2 MÉTODOS HETEROCOMPOSITIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

A heterocomposição é o método pelo qual se substitui a vontade das partes envolvidas em uma controvérsia, pela decisão de uma terceira pessoa alheia ao conflito de interesses gerador da discórdia. Essa decisão, dependendo do método heterocompositivo escolhido, poderá ser uma sentença ou um laudo arbitral, referindo-se à Jurisdição Estatal ou à Arbitragem, respectivamente.

De acordo com José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Junior (2008, p. 51), métodos heterocompositivos “[...] recebem essa denominação porque se deixa a solução nas mãos de um terceiro; fica a responsabilidade dele determinar o que as partes devem ou não fazer”.

Em um país como o Brasil, com a cultura do litígio impregnada na sociedade, a heterocomposição ganha ênfase uma vez que é a opção adotada pela grande maioria da

população que, tendo qualquer divergência, recorre ao Judiciário para pedir a prestação da tutela jurisdicional.

Dentro da heterocomposição há dois métodos de solução de conflitos: a Jurisdição e a Arbitragem. Faz-se necessário analisar cada método isoladamente, a fim de que se discorra sobre as diferenças e semelhanças existentes entre eles.

## 2.1 JURISDIÇÃO

Não há como falar em Jurisdição sem falar de Estado. Segundo Thomas Hobbes (1983, p.106) *apud* João dos Passos Martins Neto (2006, p. 110), um Estado:

*é uma grande multidão unida numa só pessoa, isto é, uma grande multidão cuja vontade se expressa através da única entidade que a representa (um homem ou uma assembléia), à qual cada um deve reconhecer o direito de atuar em nome de todos do modo como ela própria acreditar oportuno à prevenção da discórdia interna e à defesa contra os ataques externos, podendo usar da força a tanto indispensável. (sic)*

A Jurisdição constitui função típica do Estado, isto é, o Judiciário tem por função típica, nas palavras de Pedro Lenza (2013, p. 517) “julgar (*função jurisdicional*), dizendo o direito no caso concreto e dirimindo os conflitos que lhe são levados, quando da aplicação da lei.” A esse respeito, sobre a atribuição do Estado, João dos Passos Martins Neto (2006, p. 115), menciona que o poder jurisdicional é “resultado do abandono do direito de autotutela ou de emprego da força individual para solução dos conflitos e proteção contra as injúrias, em favor da sentença e sanção de um terceiro”.

Conceitualmente, nas palavras de Antônio Carlos de Araújo Cintra, Ada Pellegrini Grinover e Cândido Rangel Dinamarco (2003, p. 131), Jurisdição:

[...] é uma das funções do Estado, mediante a qual este se substitui aos titulares dos interesses em conflito para, imparcialmente, buscar a pacificação do conflito que os envolve, com justiça. Essa pacificação é feita mediante a atuação da vontade do direito objetivo que rege o caso apresentado em concreto para ser solucionado; e o Estado desempenha essa função sempre mediante o processo, seja expressando imperativamente o preceito (através de uma sentença de mérito), seja realizando no mundo das coisas o que o preceito estabelece (através de uma execução forçada).

É através do juiz que o Estado presta a tutela jurisdicional aos cidadãos que a procuram. É a opção mais adotada pelos que se encontram em um conflito de interesses, uma vez que não há mais a possibilidade de fazer uso da autotutela. Consoante as palavras de José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Junior (2008, p. 52):

Trata-se do método “tradicional” de solução de conflitos para os brasileiros. Faz parte da cultura nacional entregar às mãos de um “Juiz”, aos braços do Poder Judiciário, a tarefa de decidir todo tipo de conflito, pela comodidade ou pelo desconhecimento de formas alternativas.

José Maria Rossani Garcez segue a mesma linha de raciocínio, e aduz (2013, p. 39):

Uma parte dos profissionais tradicionais tem a ideia de que, “fora da jurisdição”, estarão inseguros e que, distantes do contencioso, lhes faltarão bons argumentos e ferramentas para um bom desempenho. Ao contrário, acreditam que somente perante

o Judiciário podem desempenhar seus serviços seja pela existência de farta doutrina, seja pela jurisprudência a cada dia mais acessível e de rápida cognição.

Por mais que seja o método tradicional, isto é, o mais utilizado para dirimir controvérsias, muitas vezes e pelos mais variados motivos, a Jurisdição não consegue atingir o fim a que se propõe, ficando em descrédito. Além do aspecto processual, há ainda o aspecto emocional, abalado com as mágoas e ressentimentos que as duas partes suportam, e que, muitas vezes não é alcançado e muito menos sanado com uma sentença proferida por um terceiro alheio ao problema e que, devido à postura burocrática da Jurisdição, não consegue perceber que há muito mais questões envolvidas em uma lide. Segundo a Procuradora de Justiça Vânia Maria Ruffini Penteadó Balera *apud* Ada Pellegrini Grinover, Kazuo Watanabe e Caetano Lagrasta Neto (2013, p. 45): “A sentença, solução dada pelo juiz, porá fim ao processo e, não raro, a situação de litígio perdurará no tempo”. Ou seja, a sentença pode acabar com a relação processual entre as duas partes, determinando um ganhador e um perdedor, porém, o desconforto, a angústia geradora do conflito subsistirá, não sendo alcançada e saciada por nenhuma decisão que provenha de uma terceira pessoa. Quando um estranho impõe uma decisão às partes, a insatisfação de uma delas (ou mesmo das duas), é consequência natural. Por esse motivo, na Jurisdição Estatal há a possibilidade de a parte vencida interpor recurso para uma instância superior àquela que proferiu a decisão.

A possibilidade de interposição de recursos traz vantagens e desvantagens. A maior vantagem é a oportunidade de a decisão ser reanalisada, podendo ser mantida ou reformada, dependendo do caso. Assim, não se corre o risco de ficar à mercê da decisão de um órgão monocrático. Por sua vez, justamente por oferecer o duplo grau de Jurisdição é que muitos processos se encontram tramitando indefinidamente nos tribunais, o que acaba congestionando o Judiciário e refletindo na prestação jurisdicional morosa, desgastante, dispendiosa e inúmeras vezes, ineficaz.

Neste sentido, manifesta-se José Alcebíades de Oliveira Junior *apud* Leite (2008, p. 224):

Quanto ao aspecto de efetividade do poder e eficácia do Direito positivo muito se poderia dizer. Poderíamos falar da ineficácia de algumas normas que caíram em desuso e de aí se discutir o importante conceito da anomia; mas, especialmente o que interessa discutir é a propalada ineficácia social do sistema jurídico como um todo, associada, por um lado, a uma grande demora em se atingir o que juridicamente se denomina de “decisões transitadas em julgado” – que são as que permitem a parte à obtenção ou a recuperação dos seus direitos -, devida em parte pelos inúmeros recursos possíveis das decisões interlocutórias. (sic)

De fato, há algumas peculiaridades próprias do Poder Judiciário que, devido ao apego ao formalismo, acabam por torná-lo ineficaz. Por outro lado, é conveniente que se estabeleça regras e procedimentos a serem observados pelas partes que desejam bater à porta do Judiciário, caso contrário, tudo viraria uma balbúrdia generalizada e a insegurança jurídica aumentaria exponencialmente. Conforme dispõem Araújo Cintra, Grinover e Dinamarco (2003, p. 25):

É para a consecução dos objetivos da jurisdição e particularmente daquele relacionado com a pacificação com justiça, que o Estado institui o sistema processual, ditando normas a respeito (direito processual), criando órgãos jurisdicionais, fazendo despesas com isso e exercendo através deles o seu poder.

No atual modelo estatal, quem tem o “Direito” propriamente dito, nem sempre o tem reconhecido através de sentença. A perda de um prazo, a inércia e a inobservância de algum

critério tido por indispensável bastam para que o verdadeiro detentor da “razão” acabe tendo que pagar as custas judiciais e os honorários sucumbenciais. É um risco que corre quem almeja litigar e que pretende ter reconhecida a sua pretensão.

Os outros meios de solução de conflitos, diferem precipuamente do Judiciário em alguns aspectos. Há vantagens e desvantagens dependendo do ponto de vista analisado. Dispondo sobre algumas desvantagens da Jurisdição, Antônio Hélio Silva *apud* Leite (2008, p. 21) afirma que:

[...] a forma de praticar a Justiça pelos métodos existentes em nossa legislação processual, com muita formalidade e muitos recursos, além de cara e morosa, não traz a tão almejada paz social. E isso por ser uma Justiça materializada num procedimento formal, em que as partes se contendem – atacam e defendem- saindo ao final um vencido e um vencedor e, conseqüentemente, um ou mais descontentes. (sic)

É por esses e outros motivos que Kleber Cazzaro explica que (2013, p. 175):

Daí ser preciso quebrar os tradicionais paradigmas que têm o modelo de que tudo deve ser resolvido pelo Estado, através do Poder Judiciário. Tudo, hoje, ou pelo menos a grande maioria dos conflitos, é judicializado. Porém, o Estado já não dá mais conta disso tudo. Muitas vezes ele sequer tem instrumentos com condições para atender certas demandas conflituosas.

Contudo, nas palavras de Daniela Gabbay, Diego Faleck, Fernanda Tartuce (2013, p. 10):

Não se está dizendo com isso que nunca deve ser escolhido o Poder Judiciário; há algumas circunstâncias em que acessá-lo é melhor ou até mesmo obrigatório, como nos casos de conflitos sobre direitos indisponíveis que não permitam qualquer tipo de transação, não podendo ser negociados livremente por seus titulares (exemplo disso é o ilícito decorrente de improbidade administrativa).

É importante frisar este dado, pois existem conflitos que não poderão jamais ser resolvidos por outro meio que não o Judiciário. Além do mais, ainda que diga respeito a Direito disponíveis, o Judiciário sempre estará acessível, mesmo que as partes tenham optado por um meio alternativo, mas não tenham obtido êxito. Não se tira o direito de ninguém de bater à porta do Judiciário e pedir a prestação da tutela jurisdicional. Neste sentido, dispõe expressamente a Constituição Federal de 1988, no artigo 5º, inciso XXXV: “A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

Dentro da Jurisdição o magistrado exerce um papel extremamente indispensável. É ao juiz que as partes tentam convencer sobre o direito pretendido. De acordo com Márcio Ricardo Staffen (2012, p. 89): “Compete ao julgador ater-se a imparcialidade, ao equilíbrio das manifestações via ampla defesa e contraditório, dando fluência ao devido processo legal, aos direitos e garantias fundamentais”. Direitos e garantias que não podem ser tolhidos ao bel prazer de quem quer que seja. O juiz tem o poder de livre convencimento, mas suas atitudes devem ser fundamentadas, e, sobretudo, ponderadas, respeitando o devido processo legal que, aliás, encontra respaldo na Constituição Federal, no artigo 5º, inciso LIV, que preceitua:

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

LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal;  
[...].

Portanto, para chegarem a uma sentença, o magistrado, bem como as partes, os advogados, e os serventuários da justiça, deverão seguir regras e procedimentos pré-estabelecidos e com consequências pré-definidas. O devido processo legal deve ser respeitado, uma vez que é direito fundamental dos cidadãos. Além disso, as partes receberão tratamento igualitário, tendo em vista que uma das características mais importantes da Jurisdição é a imparcialidade do juiz, que não deverá se deixar influenciar por conceitos religiosos e morais. Neste sentido, alude John Rawls *apud* Michael J. Sandel (2012, p. 310):

Os juízes não podem, evidentemente, invocar as próprias noções pessoais de moralidade, tampouco os ideais e virtudes da moralidade em geral. Estes devem ser considerados irrelevantes. Eles não podem, da mesma forma, invocar visões religiosas ou filosóficas, deles próprios ou de outras pessoas.

A imparcialidade do juiz é um ponto extremamente importante não só quando se trata de Jurisdição, mas, também, quando se fala de Arbitragem, Conciliação e Mediação.

## 2.2 ARBITRAGEM

A Arbitragem é considerada um meio alternativo de solução de conflitos. Aliás, todos os meios de resolução de controvérsias que diferem da Jurisdição são tidos como alternativos. Também fazem parte desse rol, a Negociação, a Mediação e a Conciliação.

Conforme Antônio Hélio Silva *apud* Leite (2008, p. 22):

A *arbitragem* em muito se assemelha à forma tradicional. A principal característica em comum é que, em ambas as formas, a decisão é tomada por terceiros e não pelas próprias pessoas envolvidas no litígio. Na *arbitragem*, a decisão também é imposta. Há um processo que também se caracteriza pela disputa onde, da mesma forma que o processo judicial, as partes atacam e defendem, saindo ao final um vencido e um vencedor.

A Arbitragem possui algumas semelhanças com a Jurisdição, porém, com essa não se confunde. Enquanto na Jurisdição, quem “perde” tem a possibilidade de interpor recursos, na Arbitragem isso não é admissível. As partes que desejam submeter seu conflito de interesses a um árbitro, sabem, de antemão, que a sua decisão, também chamada de sentença ou laudo arbitral, é definitiva, constituindo título executivo judicial conforme o artigo 515, inciso VII do Código de Processo Civil e que não há a possibilidade de interposição de recursos.

Referente às distinções entre os dois institutos, continua o referido autor (2008, p. 22): “A sua maior diferença em relação ao Judiciário é que na *arbitragem* tem-se como regra que a decisão não compete ao Estado, mas sim a terceiro(s) escolhido(s) pelas próprias partes”.

Conforme menciona José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Junior (2008, p. 53), a Arbitragem: “Não é um instituto recente. A história mundial registra sua utilização antes mesmo da jurisdição estatal. No Brasil, vem sendo regulamentada desde a colonização portuguesa.” Todavia, a Lei que dispõe sobre a Arbitragem no ordenamento pátrio foi promulgada em 23 de setembro de 1996, constituindo um grande avanço para um país que tende a buscar o Judiciário toda vez que possui alguma

questão a ser resolvida. Neste sentido, Gabbay, Faleck e Tartuce (2013, p. 75) afirmam que: “[...] havendo um conflito entre pessoas ou empresas, ao invés de levá-lo ao Judiciário, no ambiente estatal, podem as partes levá-lo à arbitragem, no ambiente privado, tendo a sentença arbitral os mesmos efeitos de uma sentença judicial”.

A respeito das peculiaridades deste método heterocompositivo, Carlos Eduardo de Vasconcelos (2014, p. 59) dispõe que:

Trata-se de instituto com duas naturezas jurídicas que se completam: a contratual e a jurisdicional. Pelo contrato as pessoas optam por se vincular a uma jurisdição privada, sujeita, no entanto, a princípios de ordem pública, como os da independência, da imparcialidade, do livre convencimento do árbitro, do contraditório e da igualdade. Assim, a arbitragem pressupõe a livre opção das partes (autonomia da vontade) por meio de uma convenção de arbitragem – cláusula contratual denominada “compromissória”, firmada antes do surgimento de qualquer conflito, ou “compromisso arbitral”, quando já há conflito e as partes, de comum acordo, decidem solucioná-lo por intermédio de arbitragem. Firmada a convenção de arbitragem, as partes ficam irrevogavelmente vinculadas à jurisdição arbitral, consoante regulamento previamente aceito, podendo contar com o apoio de instituição arbitral especializada na administração desse procedimento.

Através da explicação, o autor indica dois pontos fundamentais da Arbitragem, que são os meios pelos quais as partes, de comum acordo, optam por escolhê-la como forma de dirimir o impasse existente entre elas. O próprio artigo terceiro da Lei de Arbitragem estabelece que: “As partes interessadas podem submeter a solução de seus litígios ao juízo arbitral mediante convenção de arbitragem, assim entendida a cláusula compromissória e o compromisso arbitral”.

A cláusula compromissória e o compromisso arbitral são as formas para a adoção da Arbitragem. O que diferencia a cláusula compromissória do compromisso arbitral é, basicamente, o momento em que as partes optam pela Arbitragem. Se as partes escolhem a Arbitragem para resolver eventuais e futuras controvérsias, trata-se de cláusula compromissória. Pode ser que nem seja preciso usá-la, mas, por uma questão de segurança da relação entre os dois polos negociantes, a cláusula está presente no contrato. Se inexistente cláusula compromissória e há uma divergência que precise ser sanada rapidamente, estando os envolvidos de acordo quanto ao método a ser escolhido, fala-se em compromisso arbitral. Estabelecida a Arbitragem, observar-se-á a Lei própria (nº 9.307 de 1996) para dar sequência às etapas do método. Conforme se pode notar, trata-se de uma faculdade que as partes têm para resolver as divergências, não sendo obrigatória ou compulsória.

Os advogados podem desempenhar papel importante na Arbitragem, uma vez que, segundo José Osir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Junior (2008, p. 53): “Aos que participam de uma demanda por meio da arbitragem é assegurado o direito de ampla defesa, inclusive com a participação ativa e salutar de seus defensores, os advogados”. Conforme o artigo 2º do Estatuto da OAB: “O advogado é indispensável à administração da justiça”, sendo assim, é natural que ele tenha participação também nos métodos extrajudiciais ou alternativos, assistindo seus clientes para que nenhuma ilegalidade ocorra. Afinal, justiça não se faz somente pelo meio da Jurisdição Estatal, tampouco, as duas palavras são sinônimas. Há um vasto campo de atuação para os advogados que realmente se preocupam em ajudar o cliente a resolver o seu problema e não se contentam em apenas fazer o básico, o habitual. O advogado que apresenta outras opções para seus clientes, com certeza está contribuindo muito mais para a administração da justiça e para seu efetivo alcance.



A Arbitragem pode ser livremente escolhida pelas partes desde que elas sejam capazes e que o conflito seja acerca de direitos patrimoniais disponíveis. Aliás, o artigo primeiro da Lei 9.307 de 1996 assim preconiza: “As pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis”. É, por esse motivo que a Arbitragem é tão utilizada na área empresarial para solucionar questões eminentemente patrimoniais. De acordo com Gabbay, Faleck e Tartuce (2013, p. 77):

O crescimento da arbitragem tem ocorrido principalmente na área empresarial, onde muitos contratos passaram a adotar cláusulas arbitrais, como é o caso de contratos na área de construção e infraestrutura, contratos societários, contratos envolvendo energia, petróleo e gás, e até mesmo contratos em que empresas públicas participam.

José Maria Rossani Garcez (2013, p. 121) traz dados interessantes sobre a aplicação da Arbitragem nas desavenças em contratos internacionais:

No caso de contratos internacionais, a comunidade internacional de negócios apresenta uma marcada preferência pela solução arbitral, utilizada em cerca de 80% das questões deles originárias. Em alguns tipos de contratos internacionais, como nos de construção de complexos industriais, transporte marítimo e da indústria do petróleo essa preferência aproxima-se de 100%.

A adoção da Arbitragem em tal área pode ser compreendida devido ao fato de tais contratos necessitarem de uma resposta rápida, não podendo esperar todo o rito ordinário da Jurisdição, tratando-se, muitas vezes, de bens perecíveis. Complementam, ainda, Gabbay, Faleck e Tartuce (2013, p. 79):

Casos criminais (roubo ou homicídio, por exemplo) não podem ser levados à arbitragem, uma vez que as partes não podem dispor acerca da liberdade das pessoas, tutelada pelo Estado. São conflitos indisponíveis e não arbitráveis. Os casos mais comuns que vão à arbitragem são da área de negócios, decorrentes de contratos celebrados entre as partes ou de responsabilidade civil dos envolvidos.

Importante discorrer sobre o árbitro, figura indispensável na Arbitragem e que é equiparado ao juiz do Poder Judiciário. A propósito, preconiza o artigo 18 da Lei de Arbitragem: “O árbitro é juiz de fato e de direito, e a sentença que proferir não fica sujeita a recurso ou a homologação pelo Poder Judiciário”. A esse respeito, José Maria Rossani Garcez (2013, p. 118) alega que:

Essa característica, confundida por alguns ao entrar em vigor a lei, não se aplica duradouramente ao status do árbitro que tiver sido eleito e participar como tal de alguma questão decidida por arbitragem. Ao contrário, aqui a equiparação ao “juiz de fato e de direito” é pertinente apenas aos atos que como tal o árbitro pratique durante, restritamente, o período de tempo em que funcione como árbitro, e, ainda assim, uma equiparação somente funcional. Ultrapassado esse período cessa, naturalmente, a equiparação.

Sobre o tema, Gabbay, Faleck e Tartuce (2013, p. 86) dispõem que:

O árbitro é juiz de fato e de direito do caso, pois é ele quem decidirá o conflito. Ele pode decidir sozinho (árbitro único) ou com outros árbitros (painel arbitral, sempre em número ímpar). Sendo painel arbitral, os regulamentos costumam determinar que cada parte indica um árbitro e os dois árbitros indicados pelas partes indicam o presidente do painel arbitral (composto por três árbitros).

Além da possibilidade de contar com mais de um árbitro, há a peculiaridade de escolher alguém que tenha domínio acerca da matéria controversa, que seja especialista no

assunto, e que, portanto, saberá qual atitude tomar. Neste ponto, é o contrário do juiz, que não possui -e não teria como possuir- conhecimento técnico sobre todos os assuntos postos em juízo, razão por que se vale dos peritos. Os referidos autores ainda complementam (2013, p. 86):

O árbitro é escolhido normalmente por seu conhecimento técnico e sua experiência na matéria. Ele não precisa necessariamente ser advogado. Pode ser engenheiro, médico, contador, administrador de empresas, entre outras formações, a depender do tipo de conflito a ser resolvido e dos interesses das partes.

A maior vantagem da Arbitragem é que as partes podem escolher como árbitro alguém da confiança delas, isto é, possui credibilidade perante os envolvidos, além, claro, do conhecimento técnico sobre a matéria. Isso torna a Arbitragem interessante, uma vez que transmite tranquilidade às partes. Dispõe Antônio Hélio Silva *apud* Leite (2008, p. 23): “A escolha dos árbitros pelas partes se dá na forma do artigo 13 da lei respectiva, podendo recair em qualquer pessoa capaz e que tenha a confiança das partes. É dever do árbitro proceder com imparcialidade, independência, competência e discricção”. A respeito da discricção, é relevante o fato de a Arbitragem ser confidencial. De acordo com José Maria Rossani Garcez (2013, p. 121):

[...] a sua confidencialidade representa um ponto extremamente importante e às vezes decisivo para a escolha da arbitragem. Não existe dúvidas de que quanto a confidencialidade/privacidade a arbitragem se diferencia substancialmente do judiciário, em que a regra é a da publicidade, só havendo confidencialidade quando o processo, por força de lei ou despacho do juiz, corra sob segredo de justiça.

Outras são as vantagens da Arbitragem, método que alia a autonomia da vontade das partes na escolha do árbitro e a confiança neste: a celeridade, a confidencialidade, entre outros atrativos que a tornam válida e eficaz na busca pela resolução de conflitos e, conseqüentemente, na busca pela justiça.

### **3 MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

Qualquer ação no sentido de implementar a cultura da paz, é um avanço significativo. O entendimento dominante de que só o juiz é capaz de fazer justiça deve ser superado. Neste sentido alude Kleber Cazzaro (2013, p. 183):

[...] a evolução do Direito e, conseqüentemente, da jurisdição, está intimamente atrelada à evolução do próprio Estado. Portanto, um dos principais focos de ação do Estado é exatamente o estabelecimento de métodos para tratamento de conflitos em Sociedade. Seja por mecanismos tradicionais da jurisdição impositiva, seja através de métodos extrajudiciais, não menos eficientes e válidos em relação aos primeiros. Até porque, considerando a complexidade social que existe e a proliferação incontida de conflitos com múltiplas dimensões, a atividade jurisdicional estatal (Poder Judiciário) não pode ser (ou representar) o mecanismo exclusivo para resolução dos conflitos da modernidade.

Devido à evolução do próprio Direito e da evolução dos meios de garantir tais Direitos é que despontou a autocomposição, que, nos dizeres de Cazzaro (2013, p. 184): “Operada pelos próprios litigantes, ela consiste em buscar a solução do conflito no diálogo, através de concessões recíprocas”. A autocomposição é um modo alternativo muito eficaz quando adotado de acordo com as técnicas próprias de cada método, uma vez que não se recorre ao Judiciário para dirimir o conflito, estando, os próprios envolvidos, interessados em solucionar,

por si próprios, a desavença que possuem. Consoante entendimento de José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Junior (2008, p. 51): “Nos métodos autocompositivos, como o termo indica, as partes buscam uma solução sem a decisão ou determinação de um terceiro. Cooperativas por excelência [...], destacam-se a negociação, a conciliação e a mediação”. Esses três métodos, apesar de autocompositivos, possuem significativas diferenças, cada qual com peculiaridades próprias que contribuem para a escolha do método específico mais adequado para cada tipo de conflito.

### 3.1 NEGOCIAÇÃO

O ser humano negocia desde criança. Todos os dias as pessoas fazem concessões para poder viver harmoniosamente em sociedade. Sejam coisas simples, sejam coisas complexas, o indivíduo precisa negociar com as pessoas ao seu redor rotineiramente. José Maria Rossani Garcez explica que (2013, p. 29):

A negociação é praticada desde os primórdios das atividades do homo sapiens e, poderão dizer os antropólogos, mesmo antes, por seus ancestrais, em todas as etapas da evolução da espécie em que a comunicação evoluía em diversos segmentos. Trata-se de uma atividade humana cotidiana, voltada para ajudar as pessoas a atingir a solução de seus problemas mediante a comunicação e técnicas que vão das mais primitivas até a mais complexa psicologia e filosofia.

Como método alternativo de resolução de conflito, nas palavras de Antônio Hélio Silva *apud* Leite (2008, p. 26):

Negociação é um processo dinâmico de busca de um acordo mutuamente satisfatório para se resolver conflitos, onde cada parte obtenha um grau de satisfação, devendo ser adotado padrões corretos, sem considerar propostas puramente individuais. Pode-se dizer que é um diálogo, onde o resultado é o “ganha-ganha”.

Muitas vezes denominada transação, na Negociação, não há a interferência de uma terceira pessoa, nem mesmo para auxiliar as partes. De acordo com o entendimento de Antônio Hélio Silva *apud* Leite (2008, p. 27): “Os agentes ativos da negociação são os próprios detentores da relação de interesses. São eles os negociadores e não terceiros. Assim, a negociação é conduzida unicamente pelas partes ou seus representantes”. Portanto, diferentemente de todos os métodos autocompositivos e heterocompositivos, na negociação não há a figura de uma terceira pessoa, bastando que os dois polos interessados na resolução do impasse, estejam preparados para atingir um ponto de equilíbrio, fazendo concessões mútuas e ao final, saindo satisfeitos.

Consoante entendimento de Gabbay, Faleck e Tartuce (2013, p. 19):

A negociação pode ser entendida como na comunicação estabelecida diretamente entre as partes, com avanços e retrocessos, em busca de um acordo. É, por excelência, o mais fluido, básico e elementar meio de se resolver controvérsias; é também o menos custoso. As partes, elas mesmas, resolvem a disputa, sem a ajuda de terceiros e sem os gastos decorrentes da inclusão de tais terceiros.

Neste mesmo sentido, discorrendo sobre a utilização da Negociação como meio solucionador de conflitos de interesses, José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Junior (2008, p. 55) ensinam que:

A “negociação” é, e sempre foi, muito utilizada para lidar com situações de conflito; as perdas e os ganhos de cada parte são colocados na mesa e constituem as cartas com as quais a negociação se desenvolve, com objetivos claramente definidos.

Justamente por ser muito utilizada pelas pessoas que necessitam encontrar uma solução para seus problemas é que a forma de Negociação evoluiu com o passar do tempo. Com a adoção de algumas técnicas e princípios, a Negociação ficou ainda mais atrativa se realizada da maneira correta. Segundo os autores supra referidos (2008, p. 55):

Em tempos não muito remotos, restringia-se, apenas, às posições dos litigantes, pouco ou nada contribuindo para a genuína identificação e compreensão dos interesses das partes. [...] Essa maneira intuitiva de negociar evoluiu, notadamente com os desenvolvimentos proporcionados pela renomada Universidade de Harvard nos Estados Unidos, que criou e aperfeiçoou métodos de gestão de empresas, entre os quais os de “negociação”. O chamado “Método de Harvard”, amplamente utilizado por negociadores profissionais, baseia-se em alguns princípios que também se aplicam à mediação de conflitos, entre eles:

- separar as pessoas do problema;
- concentrar-se nos interesses e não nas posições;
- criar várias possibilidades antes de decidir;
- insistir em um resultado objetivo, independente de vontades;
- lembrar que na negociação não há opositores ou adversários, e sim participantes.

Na moderna negociação, compreende-se que negociar não é discutir, é conversar com um objetivo em mente.

Ou seja, quando se fala em Negociação como método autocompositivo, não se está falando de disputas, brigas, discussões ou polêmicas. Está-se referindo a um meio eficiente de dirimir conflitos quando os envolvidos na controvérsia têm maturidade suficiente para resolver seus próprios problemas, sem depender de uma terceira pessoa. É um grande avanço se as pessoas perceberem que elas têm a real possibilidade de chegar a um denominador comum. Basta o conhecimento das técnicas, o respeito pela opinião alheia, e a vontade de achar uma solução que satisfaça a todos. Nas palavras de Gabbay, Faleck e Tartuce (2013, p. 33): “A inteligência mútua das partes deve encontrar soluções que atendam a ambos os interesses”. Quando as pessoas descobrirem que é menos custoso fazer concessões mútuas do que esperar anos até que se tenha um provimento judicial, que, aliás, poderá ser injusto, estar-se-á dando um grande passo rumo ao objetivo da pacificação social, e, conseqüentemente, rumo à justiça. A Negociação é um meio válido para se atingir esse objetivo, e por isso, precisa ser ainda mais difundida e explorada.

### 3.2 CONCILIAÇÃO

Quando se fala de Conciliação, -uma palavra usada com frequência e com diferentes finalidades, - logo vem à mente a ideia de entendimento, de acordo, de consenso. Antônio Hélio Silva *apud* Leite (2008, p. 25) diz que: “Conciliar significa harmonizar, pôr em acordo, o que constitui o objetivo de quem se dispõe a pacificar duas ou mais pessoas em conflito”. Esse é um dos sentidos da palavra. Conciliação é mais que isso. Conciliação não só é procedimento judicial como também método alternativo autocompositivo. Segundo José Maria Rossani Garcez (2013, p. 98): “No Brasil a expressão *conciliação* tem sido vinculada principalmente ao procedimento judicial, sendo exercida por juízes, togados ou leigos, ou por conciliadores bacharéis em direito [...]”.

Como método de solução de disputas, muitas vezes a Conciliação é tida como sinônima da Mediação. Acontece que Mediação e Conciliação são institutos diferentes. São

métodos autocompositivos, mas que possuem peculiaridades próprias. Assim entende Antônio Hélio Silva *apud* Leite (2008, p. 26):

A *conciliação* tem suas próprias características onde, além da administração do conflito por um terceiro neutro e imparcial, este mesmo conciliador, diferentemente do mediador, tem a prerrogativa de poder sugerir um possível acordo, após uma criteriosa avaliação das vantagens e desvantagens que tal proposição traria às partes.

O conciliador tem a possibilidade de opinar e sugerir soluções quando as partes não conseguem, por si próprias, atingir um denominador comum. Isso não acontece com a Mediação, não podendo o mediador fazer qualquer tipo de interferência no mérito das questões. Conforme alude José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Junior (2008, p. 56), o conciliador “[...] atua com as posições manifestas pelas partes. Ele envolve-se segundo sua visão do que é justo ou não; deve e pode interferir e questionar os litigantes”. Ou seja, o conciliador pode emitir juízos de valor acerca do que considera a melhor solução para aquele caso concreto. No final, são os próprios interessados que decidem se farão um acordo ou não. São os dois polos da relação jurídica que tomam a decisão final, por mais soluções que o conciliador tenha sugerido. Mas, até que as partes definem se estão de acordo, muita ingerência tem o conciliador. Sobre a figura desta terceira pessoa, que deve ser neutra, e sobre o seu papel na conciliação, os autores supra mencionados mencionam (2008, p. 56):

Este profissional independente, imparcial e sem poderes para decidir, dá sugestões, recomenda soluções e alerta a respeito dos riscos da aceitação ou não de determinada proposta. Não lhe interessa buscar ou identificar as razões que levaram ao conflito, as questões pessoais dos envolvidos, seus interesses etc.

Aliás, essa é mais uma diferença entre a Conciliação e a Mediação. Enquanto a Mediação se preocupa em descobrir e explorar o núcleo do conflito, a Conciliação está mais preocupada com o resultado em si. Por esse motivo a Conciliação é mais indicada para os casos em que a relação entre os envolvidos não seja fundamental, não seja mais importante do que aquilo que se está discutindo. Neste sentido, Vasconcelos (2014, p. 58) afirma que a Conciliação:

É apropriada para lidar com relações eventuais de consumo e outras relações casuais em que não prevalece o interesse comum de manter um relacionamento, mas apenas o objetivo de equacionar interesses materiais ou questões jurídicas. Muito utilizada, tradicionalmente, junto ao Poder Judiciário, embora quase sempre de modo apenas intuitivo.

Sobre a utilização junto ao Judiciário, convém frisar a campanha sobre este método que o Conselho Nacional de Justiça tem feito nos últimos anos. A campanha tem o slogan que diz: Conciliar é legal. De acordo com Antônio Hélio Silva *apud* Leite (2008, p. 26):

Este movimento tem como objetivo promover, através da cultura da *conciliação*, a mudança de comportamento dos agentes da Justiça, de todos os seus usuários, dos operadores do Direito e da sociedade. Além disso, pretende-se mudar comportamentos e induzir na sociedade a cultura de que um entendimento entre as partes é sempre o melhor caminho para o encerramento de um conflito, trazendo inúmeros benefícios para todos os envolvidos, com uma maior satisfação das pessoas envolvidas e diminuição do tempo na solução dos conflitos.

Ou seja, ao menos a divulgação de um dos meios autocompositivos está ocorrendo, e isso, com certeza, repercute em todas as esferas. O Judiciário, ao promover tais ações, além de instruir a população que depende de sua tutela, está cumprindo com a sua função social,

buscando a justiça para os casos concretos e dando a oportunidade para os envolvidos conhecerem tal meio e fazerem, também, a divulgação de seus benefícios e resultados. Um dos maiores benefícios de tais métodos é, sem dúvida, a celeridade na obtenção de um resultado que seja palpável, concreto, e não apenas materializado no papel. Compete a todos os órgãos do Poder Público, além dos operadores do direito, fazer com que tais métodos sejam acessíveis à sociedade, inclusive e principalmente, àqueles mais carentes e menos instruídos, e que, por esse motivo, sofrem constantes injustiças.

### 3.3 MEDIAÇÃO

Além de constituir método autocompositivo, e justamente por isso, a Mediação também constitui meio alternativo de resolução de disputas, uma vez que se trata de uma opção diferente daquela comumente adotada, que é a Jurisdição Estatal. Segundo Vasconcelos (2014, p. 54):

Mediação é método dialogal de solução ou transformação de conflitos interpessoais em que os mediandos escolhem ou aceitam terceiro(s) mediador(es), com aptidão para conduzir o processo e facilitar o diálogo, a começar pelas apresentações, explicações e compromissos iniciais, sequenciando com narrativas e escutas alternadas dos mediandos, recontextualizações e resumos do(s) mediador(es), com vistas a se construir a compreensão das vivências afetivas e materiais da disputa, migrar das posições antagônicas para a identificação dos interesses e necessidades comuns e para o entendimento sobre as alternativas mais consistentes, de modo que, havendo consenso, seja concretizado o acordo.

A doutrina que explora o tema, é rica, e por isso, vários são os conceitos de Mediação. Christopher W. Moore (1998, p.28), que há muito escreve sobre o processo de Mediação e suas peculiaridades, aduz em sua obra:

“[...] a *mediação* é geralmente definida como a interferência em uma negociação ou em um conflito de uma terceira parte aceitável, tendo um poder de decisão limitado ou não-autoritário, e que ajuda as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com relação às questões em disputa. Além de lidar com questões fundamentais, a mediação pode também estabelecer ou fortalecer relacionamentos de confiança e respeito entre as partes ou encerrar relacionamentos de uma maneira que minimize os custos e os danos psicológicos”.

Gabbay, Faleck e Tartuce (2013, p. 45-46) definem o método explicando que:

Mediação é o meio consensual de abordagem de controvérsias em que uma pessoa isenta e devidamente capacitada atua tecnicamente para facilitar a comunicação de modo que os envolvidos possam encontrar formas produtivas de lidar com as disputas. A mediação é o meio consensual que envolve a cooperação voluntária dos participantes. É essencial que eles demonstrem disposição e boa-fé para que possam se comunicar e buscar soluções conjuntamente.

O ponto chave para diferenciar a Mediação dos demais métodos, sejam alternativos ou não, é compreender que as partes possuem o livre arbítrio de decidir sem a interferência do mediador, no mérito das questões. É esse detalhe, de extrema importância, que faz da Mediação uma ferramenta tão interessante. Vários autores conceituam Mediação de uma forma própria, porém, as características mais importantes do método sempre ficam evidentes. Acerca das origens da Mediação, Gabbay, Faleck e Tartuce continuam (2013, p. 46):

Na prática, a mediação tem raízes muito antigas e pode ser encontrada em diversas culturas, sendo sua utilização considerada prioritária em certas situações; no direito internacional, por exemplo, é usual valer-se da mediação entre países em conflito, e a ONU vem defendendo a ampliação de seu uso. [...] Nos últimos anos tem havido uma “redescoberta” da mediação; desde a década de 1960 vários países decidiram reestudá-la e alguns sistemas de justiça têm defendido sua utilização para atender de modo mais eficiente ao volume crescente de demandas.

O Brasil também começou a vislumbrar a Mediação como uma maneira efetiva de solucionar algumas divergências. Ainda mais com a crise que o Judiciário vivencia. Passou-se, então, a estudar a Mediação como instituto e oportunizar a sua atuação prática no mundo jurídico. Seminários e palestras acerca da Mediação estão sendo feitos, cada vez com mais frequência. A Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, a Lei da Mediação e o novo Código de Processo Civil são marcos legais que representam certa mudança de postura. Percebeu-se que, adotar a prática da Mediação como forma de solucionar antagonismos não significa afastar o Judiciário de sua função típica de julgar, tampouco significa “privatizar a justiça”. Consoante as palavras da Procuradora de Justiça Vânia Maria Ruffino Penteado Balera *apud* Ada Pellegrini Grinover, Kazuo Watanabe e Caetano Lagrasta Neto (2013, p.44):

O acesso à justiça, garantia de direito fundamental, é na verdade a busca pela tutela jurisdicional com efetividade; significa solução do conflito de forma definitiva. Tal resultado pode ser alcançado através de mediação, que nada mais é do que método pelo qual se busca a solução do problema, a obtenção do resultado, pelas próprias partes envolvidas. Através da mediação se permite aos interessados a exposição de suas respectivas razões; para que recuperem o equilíbrio, a auto-estima perdidos em decorrência do desgaste ocasionado por conflitos que, por vezes, os acompanham ao longo de suas vidas. A ajuda do mediador permitirá que se encontre a solução que satisfaça a todos os envolvidos e que resolva o problema existente entre as partes. (sic)

A respeito da adoção da Mediação no mundo jurídico, reitera Ingo Voese (2010, p. 17):

[...] a noção de mediação precisa ser redirecionada para o Direito, observando que lhe fica reservada uma função, por um lado, extremamente complexa na administração dos conflitos gerados pelos desejos individuais e pelos interesses sociais, e, por outro, fundamental para garantir a produção de alternativas e respostas aos problemas novos que são gerados pelas diferenças e pela permanente transformação social.

É importante, destarte, o papel que a Mediação tem na busca por soluções pacíficas e satisfatórias. Nas palavras de José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Junior (2008, p. 58): “A mediação constitui um processo de transformar antagonismos em convergências, não obrigatoriamente em concordâncias, por meio da intervenção de um terceiro escolhido pelas partes”. Ela não se preocupa somente com a obtenção de um acordo. Aliás, Para Antônio Hélio Silva *apud* Leite (2008, p. 25): “A *mediação*, além do acordo, visa também à melhora da relação entre as partes envolvidas”. Essa, talvez seja a característica mais importante da Mediação. Segundo Vasconcelos (2014, p. 55):

A mediação é tida como um método dialogal e autocompositivo, no campo da retórica material e, também, como uma metodologia, em virtude de estar baseada num complexo interdisciplinar de conhecimentos científicos extraídos especialmente da comunicação, da psicologia, da sociologia, da antropologia, do direito e da teoria dos sistemas. E é, também, uma arte, em face das habilidades e sensibilidades próprias do mediador.

Além de Vasconcelos, José Maria Rossani Garcez também liga a Mediação a outras áreas do saber além do Direito (2013, p. 54): “A mediação representa uma fusão das teorias e das práticas das disciplinas da psicologia, assessoria, direito e outros serviços do campo das relações humanas”. Por esse motivo a Mediação é indicada para desavenças em que as pessoas envolvidas possuem um relacionamento, e que a manutenção desse relacionamento é importante para ambas. Neste sentido vêm os ensinamentos de José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Junior (2008, p. 60): “A Mediação é, certamente, o método mais recomendável nas situações crônicas, com elevado envolvimento emocional e necessidade de preservar os relacionamentos”. O restabelecimento da comunicação entre os envolvidos, bem como a superação de algumas barreiras, principalmente emocionais, são objetivos e consequências de uma Mediação bem conduzida. Sobre as áreas apropriadas para a adoção da mediação, os três autores supra citados discorrem (2008, p. 59):

O campo fértil da mediação encontra-se, pois, nos conflitos onde predominam questões emocionais, oriundas de relacionamentos interpessoais intensos e, em geral, de longa duração. *Cada caso é único porque as pessoas são singulares. As soluções tornam-se particulares aos casos específicos porque a metodologia da mediação possibilita a plena investigação dessas peculiaridades e sua consideração na formulação das opções. A mediação aplica-se a substancial parte dos conflitos (familiares, trabalhistas, societários, religiosos, étnicos, político-partidários, ambientais etc.) por que, em essência, eles constituem conflitos de longa duração, entre pessoas que deverão manter algum tipo de relacionamento futuro [...].*

Neste sentido, ampliando os campos de atuação, vêm Gabbay, Faleck e Tartuce (2013, p. 50): “[...] o espectro da mediação é amplo, sendo reconhecida a possibilidade de mediação nas searas familiar, trabalhista, ambiental, contratual, empresarial, securitária, imobiliária, sucessória, comunitária e escolar, dentre outras”. Isto é, a Mediação pode ser aplicada em diversos âmbitos, não ficando restrita a um ou outro tipo de conflito, e pode ser difundida por profissionais de diversas áreas do saber, tais como, Psicologia, Administração, Economia além de outras, não ficando adstrita somente aos operadores do Direito.

### 3.3.1 O mediador

O mediador deve saber usar as técnicas corretas nas sessões de Mediação, e estar preparado para conter os ânimos, caso seja necessário. Por lidar com questões de foro íntimo, as emoções, por vezes, ficam à flor da pele. Por esse motivo, o mediador precisa ser uma pessoa que domine suas próprias emoções, comande da melhor maneira possível a sessão de Mediação, além de saber qual a hora certa de as partes pararem de insistir em alguma coisa totalmente sem perspectiva de sucesso. Por isso o mediador sempre adverte as partes que, se elas não obtiverem êxito em seu propósito, o Judiciário sempre estará disponível para atendê-las. Essa advertência é relevante pois transmite segurança aos envolvidos.

Diz-se que o mediador deve ser pessoa imparcial, porém, imparcialidade não deve ser considerada sinônima de neutralidade. José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Junior (2008, p. 149-150) afirmam que:

Não se acuse o mediador de neutralidade – ainda que inúmeros textos e livros a apregoem como uma vantagem da mediação! Ela não acontece, por que o mediador promove o equilíbrio entre os litigantes e, ao fazê-lo, necessariamente deixa-a de lado, para propiciar condições ao mais fraco de enfrentar as opressões do mais poderoso. *O mediador não se refugia na confortável neutralidade para escapar da árdua missão de equilibrar.* O mediador destaca-se pelo senso de equidade:



desloca-se com habilidade entre as imposições da ética, da moral, da justiça e do bem-estar dos envolvidos, em um movimento em que mescla arte, filosofia e técnica. A operação desse sofisticado pêndulo requer do indivíduo, além de estudo e experiência, requisitos atitudinais e comportamentais adequados à função que exerce. (sic)

Conforme se observa, é preciso que o mediador tenha habilidades variadas, conduzindo a sessão de Mediação de maneira eficiente. A Mediação só produzirá resultados se o mediador souber como agir e possuir capacidade de impor algumas regras próprias da Mediação desde o início. Regras que vão desde o tratamento respeitoso que um deve ter com o outro, até à obediência de escutar enquanto a outra pessoa fala. O papel de condução e gerenciamento é do mediador, que deve ter aptidão e competência para exercê-lo com maestria. Afinal, as partes não sabem quais técnicas devem ser usadas, sendo leigas no assunto. Por esse motivo o mediador deve estudar e sempre estar se capacitando através de cursos, palestras, seminários e etc. De nada adianta o Brasil possuir a Mediação teórica se a Mediação prática não produzir efeitos concretos, reais.

Além de técnicas, o mediador precisa ser uma pessoa sensível que se preocupe com o interesse das pessoas envolvidas na Mediação. O mediador não pode ser desinteressado. Consoante os entendimentos de José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Junior (2008, p.150):

O mediador respeita a dignidade e o sofrimento do próximo; tem prazer de servir e atuar com excelência. Distingue nos pequenos sucessos o embrião dos grandes triunfos, consciente de que cidadania se constrói a partir dos gestos mais simples.

Ou seja, o mediador precisa ser uma pessoa com princípios, com caráter e apto emocionalmente para desempenhar tal função. O mediador precisa querer ajudar àqueles que o procuram. Sobre tal tema, interessante são as palavras de Jean-François Six (1997, p. 162) *apud* José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Junior (2008, p. 150):

“O mediador, se é verdadeiramente mediador, somente pode ser inoportuno: ele vem para despertar o homem de hoje, que tende a refugiar-se na ordem que repousa no binário, para dizer-lhe: ‘as coisas não são tão simples’, ‘é mais complicado do que parece’, frases que complicam a vida”.

A pessoa que orienta as partes sobre como é uma sessão de Mediação, e além disso, faz o possível para que aquela sessão traga bons resultados, está apta para mediar. O mediador deve ter, sobretudo, sensibilidade e empatia.

### **3.3.2 A Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça**

A Resolução 125 do CNJ é um marco de fundamental relevância no que concerne à implantação de políticas públicas voltadas a novos métodos de solucionar controvérsias, não só por que menciona a Mediação e a Conciliação, mas por que oportuniza, de fato, a implementação de tais métodos, distribuindo, inclusive, atribuições para os órgãos do Poder Judiciário. Segundo Gabbay, Faleck e Tartuce (2013, p.50), trata-se de: “Ato que buscou instituir a Política Judiciária Nacional de tratamento de conflitos de interesses, “tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade”. A respeito das disposições inovadoras trazidas pela Resolução 125, faz-se importante mencionar os artigos 1º e 2º, que, com efeito propõem:

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

Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe oferecer mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão. Nas hipóteses em que este atendimento de cidadania não for imediatamente implantado, esses serviços devem ser gradativamente ofertados no prazo de 12 (doze) meses.

Art. 2º Na implementação da política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados:

I - centralização das estruturas judiciárias;

II - adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores;

III - acompanhamento estatístico específico.

Trata-se de uma Política Judiciária Nacional que visou contribuir com a disseminação da cultura do consenso, isto é, trouxe para o mundo jurídico, de maneira positivada e clara, meios alternativos à Jurisdição Estatal, com o objetivo de facilitar o acesso à justiça. Além das atribuições de alguns órgãos do Poder Judiciário, a Resolução 125 trouxe o Código de Ética dos Conciliadores e Mediadores Judiciais, que é, conforme aduz: “Norteados por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como profissionais, e representam imperativos de sua conduta”. Esses princípios são de suma importância, e constituem ensinamentos que deverão amparar a conduta tanto do conciliador, como do mediador.

### **3.3.3 O novo Código de Processo Civil – Lei 13.105 de 16 de Março de 2015**

No dia 17 de março de 2015, publicou-se no Diário Oficial da União, a Lei nº 13.105 de 2015, instituindo o novo Código de Processo Civil, que, no dia 18 de março de 2016, entrou em vigor. No que concerne aos meios autocompositivos, pode-se perceber que o novo Diploma deu maior destaque à Mediação e Conciliação do que aquele de 1973. Segundo Débora Pinho (2015):

A mediação nunca foi tão estimulada, no Brasil, como agora com a aprovação do novo Código de Processo Civil - que entra em vigor no próximo ano. Tanto as mediações judiciais quanto as privadas vão ganhar impulso no mercado e, certamente, mais advogados adeptos aos métodos adequados de solução de conflitos.

A esse respeito, dispõe, com efeito, o artigo 3º do novo CPC:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

As inovações referentes à Mediação e à Conciliação foram trazidas, o que demonstra o desejo pelo fomento e incentivo a tais métodos, representando, deste modo, um grande avanço rumo à pacificação social. Sendo o brasileiro altamente litigante, é necessário que haja mudança de postura em relação à percepção do conflito, o modo como este é encarado pelos indivíduos, sejam partes, advogados, juízes, membros do Ministério Público ou outros.

A seção V do CPC trata dos conciliadores e mediadores judiciais. Preceitua o artigo 165:

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

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

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

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

Conforme se pode verificar, o próprio diploma legal fez certa distinção entre Mediação e Conciliação, indicando, inclusive, para quais espécies de conflitos cada método é recomendado. Sobre este tema, aduz Ricardo Ranzolin (2015, p. 167):

A conciliação se direciona mais aos aspectos práticos finalísticos da solução de conflitos, podendo o conciliador, sempre imparcialmente, dar sugestões às partes, sendo mais apropriada para conflitos episódicos e com menor vínculo entre as partes. A mediação, por sua vez, exige formação mais elaborada de seu agente, o qual deve manter equilíbrio emocional e sensibilidade acurada para obtenção da confiança das partes na aplicação de técnicas que se direcionam a resgatar a comunicação e conduzir as partes a uma maior consciência em relação a todos os pontos de vista do conflito e as reais motivações e aspirações que estão na sua raiz. Do mediador não se espera qualquer sugestão de solução prática, em hipótese alguma, a qual deve vir sempre das partes, podendo utilizar do expediente de sessões privativas com cada uma delas. A escolha pela conciliação ou mediação será das partes e na falta de consenso tocará ao magistrado, de acordo com as peculiaridades de cada lide.

Vários outros dispositivos fazem menção à Mediação como meio de solução de impasses. Dentre as maiores inovações, elenca-se o inciso VII do artigo 319 do CPC:

Art. 319. A petição inicial indicará:

VII - a opção do autor pela realização ou não de audiência de conciliação ou de mediação.

Trata-se de estímulo aos meios autocompositivos no início da fase processual, isto é, oportuniza-se a solução consensual em detrimento da própria Jurisdição Estatal. Sobre o tema, alude Guilherme Pupe da Nóbrega (2015):

A audiência de conciliação ou de mediação no limiar do processo é "novidade" trazida pelo CPC/2015 que visa a estimular a autocomposição em fase processual em que os ânimos ainda não estejam tão acirrados — porque ainda não apresentada a contestação pelo réu —, que ocorre não perante o juiz, mas,

sim, perante conciliador/mediador, em ambiente menos formal e intimidador e mais propício ao desarme de espíritos.

Ainda sobre as inovações quanto à Mediação, especificamente sobre o artigo 319, menciona Ricardo Ranzolin (2015, p. 166):

[...] dentre as maiores novidades do novo Código está a introdução de uma fase inicial ao processo, estabelecida pelo artigo 319, VII e o artigo 334 e seus §§, com a designação de audiência para conciliação ou mediação. Esta só não ocorrerá se o autor expressamente declinar na exordial sua opção por não se submeter à conciliação ou mediação e, cumulativamente, todos os réus também assim expressamente optarem, o que deverão fazer através de petição no prazo máximo de 10 dias de antecedência em relação à audiência de conciliação ou mediação. O próprio prazo para contestar a ação somente será computado a partir da última sessão de conciliação ou mediação ou de seu cancelamento [...].

De maneira geral, verifica-se a preocupação até mesmo do legislativo em disseminar meios alternativos para resolução de desacordos. O novo CPC teve como objetivo e escopo acelerar a prestação jurisdicional, proporcionando à sociedade uma justiça tangível, menos burocrática e mais palpável. Muitas ações ainda precisam ser tomadas para que a cultura do litígio, ainda predominante no ordenamento brasileiro, seja, de fato, superada. Deseja-se que as pessoas possam fazer uso da Mediação e que, com o passar do tempo, ela não seja engessada assim como o Judiciário infelizmente o é. A Mediação não pode perder sua essência, suas características e seus princípios primordiais.

### **3.3.4 A Lei da Mediação – Lei 13.140 de 26 de junho de 2015**

No dia 26 de junho 2015, foi publicada a chamada Lei da Mediação, que, após 180 dias, entrou em vigor. Assim como a Resolução 125 do CNJ e as inovações trazidas pelo novo CPC, a Lei da Mediação é outra importante decisão tomada pelo Legislativo com o intuito de difundir a Mediação como meio útil e capaz de resolver controvérsias, sejam já postas no Judiciário, tratando-se da Mediação judicial, sejam conflitos que ainda não se tornaram lides, cabendo à Mediação extrajudicial, a solução da controvérsia. Ao fazer isso, o legislativo acaba, indiretamente, contribuindo para o descongestionamento do Judiciário, apesar de não ser este o objetivo primordial da Mediação, mas uma consequência natural. Convém citar o artigo 1º da Lei da Mediação:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Parágrafo único. Considera-se mediação 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.

A Lei trouxe, conforme visto, um conceito de Mediação bastante simples, porém, que vai ao encontro da doutrina sobre o tema. A Lei elencou alguns princípios que devem orientar e embasar a Mediação, corroborando as disposições da Resolução 125 do CNJ. Dispõe também sobre a figura do mediador, tanto judicial, como extrajudicial, além do procedimento da Mediação. Os artigos 9º e 10º dispõem sobre os mediadores extrajudiciais:

Art. 9º. Poderá funcionar como mediador extrajudicial 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.

Art. 10. As partes poderão ser assistidas por advogados ou defensores públicos.  
Parágrafo único. Comparecendo uma das partes acompanhada de advogado ou defensor público, o mediador suspenderá o procedimento, até que todas estejam devidamente assistidas.

Ou seja, mesmo sendo extrajudicial, não há óbice quanto à assistência de advogados, o que abre ainda mais portas para os profissionais que se atualizarem. O artigo 11 da referida Lei traz os requisitos para ser mediador judicial:

Art. 11. Poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça.

Conforme se pode verificar, não há a exigência de formação em Direito para que o indivíduo atue como mediador judicial. Exige-se a graduação em curso de ensino superior, podendo ser Psicologia, Administração, Pedagogia, Direito ou outro. Não deixa de ser interessante tal disposição, uma vez que o mediador poderá ser escolhido, no caso da Mediação extrajudicial, pela confiança depositada pelas partes, independentemente de ser conhecedor ou não de todos os aspectos legais. É claro que deve sempre prevalecer o bom senso, uma vez que, apesar de não ser conhecedor da Lei e suas especificidades, o mediador não formado em Direito deve ter sensatez para poder saber o que é legal ou não. Exige-se certa experiência de vida que faça com que o mediador, apesar de não influenciar em nada os envolvidos, detenha condições de poder saber se o acordo obtido por eles é lícito, legal. De qualquer forma, há de se admitir que um profissional da área da psicologia, muitas vezes, será mais útil às partes, e saberá melhor conduzir a sessão, do que um profissional muito técnico. Ou seja, o marco legal da Mediação, através dessas disposições, procurou demonstrar que a Mediação não está adstrita somente aos profissionais do Direito. Ao contrário, ela deverá ser útil para toda sociedade que dependa de um método eficaz de solução de conflitos.

### **3.3.5 Os princípios da Mediação**

A Mediação está pautada em uma série de princípios informadores que fazem dela um meio de resolução de divergências diverso dos demais. Existem princípios comuns a todos os métodos, mas, existem alguns próprios da Mediação. A doutrina elenca vários, a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, o novo CPC e a Lei da Mediação listam outros princípios fundamentais. Princípios são importantes em todas as áreas, seja do Direito público ou privado. Trata-se de disposições que embasam o legislativo ao elaborar leis, o executivo ao administrar a coisa pública, bem como o Judiciário ao julgar as lides, servindo como forma de interpretação e suplementação no caso de lacunas. Os princípios da Mediação são relevantes pelo que representam e é através deles que o mediador deverá conduzir a sessão de Mediação. Ou seja, os princípios são responsáveis pelas peculiaridades da Mediação e fazem dela um método próprio, notável.

Dispõe o artigo 1º do anexo III da Resolução 125 do CNJ:

Art. 1º - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência,

imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

A Resolução 125, além de elencar os princípios, dá uma breve informação sobre o que cada um deles significa de maneira prática. Alguns desses princípios são tratados pelos doutrinadores. É o caso, por exemplo, da confidencialidade, tratada por Gabbay, Faleck e Tartuce (2013, p.54):

A confidencialidade é um valor muito importante: para que possam se comunicar de forma aberta sem se limitar por desconfianças, os participantes precisam ter certeza de que o que disserem não será usado contra eles em outra oportunidade. É prática usual e recomendável, por tal razão, a assinatura de um termo de sigilo quanto ao teor do que foi conversado durante a mediação; caso ao final não seja celebrado um acordo, os envolvidos não serão prejudicados por terem participado e eventualmente exposto fatos desfavoráveis.

Por esse princípio, compreende-se que, diferentemente do que ocorre na Jurisdição Estatal, em que a publicidade é regra, comportando algumas exceções, na Mediação, a regra é o sigilo absoluto. Sobre a decisão informada, a Resolução prescreve que trata-se de: “Dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido”. Isto é, o mediador deve prestar todos os esclarecimentos para os envolvidos, de modo que não restem dúvidas acerca do procedimento.

Outros dois importantes princípios elencados pela resolução, são, sem dúvida, o da competência e o da imparcialidade do mediador. Segundo a Resolução, por competência, entende-se o: “Dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada”. E, na mesma esteira, a Resolução 125 define imparcialidade como sendo o:

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

A imparcialidade do mediador é imprescindível para a boa condução da Mediação. Não tomar partido e nem emitir juízo de valor são deveres do bom mediador, que deve ser equidistante, isto é, deve tratar os envolvidos da mesma maneira, sem sugerir ou opinar. Mas, conforme alude Gabbay, Faleck e Tartuce (2013, p. 52): “O distanciamento, porém, não deve comprometer sua empatia: o mediador deve buscar compreender a situação dos participantes sem comprometer a equidistância”. Importante frisar que preconceitos (ou pré-conceitos) e intolerâncias com determinados temas não devem conduzir o mediador, que deverá comportar-se com retidão, isto é, sem jamais deixar transparecer suas crenças pessoais. Tal desvinculação com suas próprias convicções com o objetivo de não influenciar as partes, faz do indivíduo um excelente mediador. Sobre a imparcialidade, corroborando com o disposto na Resolução 125, alude Lília Maia de Moraes Sales (2007, p. 32):

- No que concerne à participação de terceiro imparcial, o mediador deve tratar igualmente as pessoas que participam de um processo de mediação. Não poderá de forma alguma privilegiar qualquer uma das partes. Para tanto, deve falar no mesmo tom de voz, oferecer o mesmo tempo para que elas possam discutir sobre os problemas, destinar o mesmo tratamento cordial, enfim, o mediador deve agir sem beneficiar uma parte em detrimento da outra.

O tratamento ideal é aquele isonômico, igualitário. Ao perceber que não há favorecimentos pessoais, as pessoas depositam mais confiança no método, não colocando tantos empecilhos à frente da solução pacífica atingida por elas mesmas. Percebem que há, de fato, a possibilidade de superar as divergências.

Conforme o conceito trazido pela Resolução 125, o princípio da independência e autonomia diz respeito ao:

Dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável.

Não há metas que o mediador tenha que superar, e desta forma, o mediador atua sem imposição ou intimidação de outros órgãos. A prioridade do mediador são os envolvidos naquela sessão, por isso que o bem estar deles está em primazia. Se as partes se exaltarem o mediador tem a liberdade de suspender ou interromper a sessão por achar conveniente, sempre ponderando sobre os avanços ou não de tal atitude. Os envolvidos não devem sair de uma sessão de Mediação em piores condições psicológicas do que quando entraram. Não é esse o objetivo da Mediação.

Sobre o respeito à ordem pública e às leis vigentes, a Resolução 125 dispõe que é o: “Dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes”. A ordem pública está acima do interesse particular. Atos ilícitos ou manifestamente injustos devem ser coibidos.

Outros princípios interessantes e de muita utilidade são: o princípio do empoderamento e o princípio da validação. A Resolução 125 dispõe que a Mediação deve: “Estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição” além de “estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como serem humanos merecedores de atenção e respeito”. Importantes princípios, uma vez que preconizam o uso futuro da Mediação pelos interessados que puderam conhecê-la e explorar seus benefícios. Sem dúvida, se conduzida por um mediador que faz uso de todos os princípios mencionados, mesmo que as pessoas nem tenham ciência disso, a Mediação trará vantagens aos envolvidos e terá, cada vez mais, adeptos e admiradores.

Há, ainda, outros princípios norteadores da Mediação elencados pela doutrina, como por exemplo, o princípio da boa-fé, dignidade da pessoa humana, informalidade e não competitividade. Acerca de tais princípios, Gabbay, Faleck e Tartuce mencionam (2013, p. 51-53-54):

A dignidade, importantíssima diretriz da mediação, implica a atuação do envolvido na controvérsia como protagonista de sua história: ele é um sujeito ético que, dotado de vontade livre, reconhece a existência de outras pessoas como ele (sendo todos igualmente merecedores de respeito) [...]. O princípio da boa-fé é de suma relevância: participar com lealdade e real disposição de atuar produtivamente é essencial para que a mediação possa se desenvolver de modo eficaz. Se um dos participantes não levar a sério a mediação, fará com que todos percam tempo e comprometerá a obtenção dos benefícios almejados. [...] A informalidade caracteriza a mediação, que, não precisa se desenvolver segundo regras fixas. O mediador, ao se valer de técnicas para promover eficazmente a comunicação, pode se valer de diversas abordagens sem precisar atuar segundo uma fórmula única; o modo de fomentar o diálogo pode variar conforme o perfil dos participantes e/ou as situações do caso. A informalidade pode favorecer a comunicação por permitir

desconcentração e serenidade, permitindo experiências democráticas de comunicação.

Conforme se pode perceber, a Mediação é instituto que preza pelos princípios e que deles depende para que alcance o fim a que se propõe, uma vez que uma sessão de Mediação só obterá êxito se o mediador souber fazer, naturalmente, uso dos princípios e das técnicas próprias, fazendo com que os envolvidos depositem mais confiança e expectativa na resolução da controvérsia.

### **3.3.6 Âmbitos destacados de aplicação da Mediação**

Existem direitos que são irrenunciáveis e indisponíveis, isto é, não passíveis de negociação. Sobre o tema, estabelece Garcez (2013, p. 97):

Também existirão situações em que a matéria objeto do litígio não se presta, legalmente, a solução por mediação ou arbitragem, por depender, em termos legais, exclusivamente de uma decisão judicial, por tratar de direitos indisponíveis, irrenunciáveis ou não passíveis de transação, que não podem ser estabelecidos ou solucionados por mediação ou arbitragem, como é o caso de matérias envolvendo interesses de menores, a declaração de estado das pessoas, questões de Estado, ou diretamente ligadas a declaração de insolvência, além de outras hipóteses.

De acordo com José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Junior (2008), a mediação pode ser aplicada nas mais variadas áreas, tais como: familiar, cível, comunitária, societária, comercial, empresarial, ambiental, esportiva, trabalhista, escolar, entre outras. Basta que sejam Direitos disponíveis e que as partes estejam dispostas a tentar um meio alternativo para dirimir as controvérsias. Em geral, a Mediação é indicada para conflitos em que os envolvidos encontram-se, de algum modo, ligados, isto é, conflitos cujo restabelecimento do vínculo é muito importante. Muitas vezes, mais importante do que o próprio objeto ou fato em discussão é a questão emocional envolvida, e que precisa de uma solução. A Mediação se propõe a auxiliar as pessoas que estão nesse tipo de situação, a encararem o problema sob outro prisma, vendo lados positivos e lados de possíveis convergências, em vez de tentar culpar ou responsabilizar o outro. Seja qual for o tipo do conflito, qualquer que seja a área de aplicação, é certo que, se a Mediação obteve êxito e os interessados chegaram a um denominador comum de livre e espontânea vontade, sem qualquer tipo de influência, mais satisfeitos e fortalecidos eles sairão da experiência de adotar a Mediação, e, conseqüentemente, se precisarem no futuro, optarão novamente por ela.

### **3.3.7 A busca pela descoberta do núcleo do conflito**

O conflito de interesses é inerente à vida em sociedade. Segundo Azevedo (2013, p.44): “Em termos coloquiais, conflito refere-se a um desentendimento – a expressão ou manifestação de um estado de incompatibilidade”. Neste sentido, Christopher W. Moore (1998, p. 19), aduz: “O conflito parece estar presente em todos os relacionamentos humanos e em todas as sociedades”. O ser humano, dotado de desejos, posições e ambições procura sempre alcançar o seu objetivo, não disposto, pelo menos de início, a ceder a outrem aquilo que almeja para si. É por esse motivo que se faz necessário haver um controle social que nas palavras de Araújo Cintra, Grinover e Dinamarco (2003, p. 19), pode ser compreendido: “[...] como o conjunto de instrumentos de que a sociedade dispõe na sua tendência à imposição dos modelos culturais, dos ideais coletivos e dos valores que persegue, para a superação das



antinomias, das tensões e dos conflitos que lhe são próprios.” E o Direito, nas palavras dos autores supramencionados (2003, p. 19): “É geralmente apresentado como uma das formas – sem dúvida a mais importante e eficaz dos tempos modernos – do chamado *controle social*.” Contudo, nem mesmo isso põe fim aos conflitos de interesses.

Segundo Araújo Cintra, Grinover e Dinamarco (2003, p. 20):

A existência do direito regulador da cooperação entre pessoas e capaz da atribuição de bens a elas não é, porém, suficiente para evitar ou eliminar os conflitos que podem surgir entre elas. Esses conflitos caracterizam-se por situações em que uma pessoa, pretendendo para si determinado bem, não pode obtê-lo – seja por que (a) aquele que poderia satisfazer a sua pretensão não a satisfaz, seja porque (b) o próprio direito proíbe a satisfação voluntária da pretensão [...].

Neste mesmo sentido aduz Kleber Cazzaro (2013, p. 173-174):

É verdade que não há como se falar em Sociedade sem Direito. Só que o Direito não é suficiente para evitar os conflitos entre as pessoas que vivem nessa mesma Sociedade. Aliás, há quem diga que os conflitos são importantes para fazer a Sociedade evoluir. Porém, os litígios que surgem precisam ser resolvidos.

As pessoas, naturalmente, tendem a encerrar um conflito como altamente contraproducente, maléfico. Tal reação é agravada quando as partes resolvem tomar posições que vão de encontro à eventual solução do problema. Isto é, as pessoas, geralmente, não possuem propensão para fazer concessões e amenizar a discórdia. Há, muitas vezes, egocentrismo e vaidade envolvidos. Neste sentido, alude Eliedite Mattos Ávila (2004, p. 36): “Normalmente, as pessoas em conflito sentem uma certa angústia, medo, frustração e agressividade. De um modo geral, o conflito é associado a algo negativo que deve ser eliminado.”

Como o Direito não consegue, e nem poderia, gerenciar todas as insatisfações, superando as angústias pessoais e individuais das pessoas que necessitam de uma prestação jurisdicional, a Mediação vem a calhar, uma vez que possibilita às partes a superação das barreiras que impedem a satisfação, bem como é um meio restaurador de vínculos. Deste modo, a Mediação traz a pacificação pessoal daquele indivíduo que optou pelo método, além da quebra de paradigmas. Quebra de paradigmas porque faz com que as pessoas saiam da zona de conforto de levar tudo ao Judiciário e comecem a adotar uma postura proativa na busca da maneira adequada de resolver as questões envolvidas em uma controvérsia. A Mediação proporciona àquele cidadão que a conhece e a explora, um novo caminho a ser trilhado, com mais ganhos e com menos desgastes. Sobre o tema, menciona Adolfo Braga Neto *apud* Grinover, Watanabe e Lagrasta Neto (2013, p. 63):

O paradigma de uma determinada sociedade nada mais é do que o conjunto dos diversos modelos ou padrões idealizados pelos cidadãos que convivem naquela sociedade, quer sejam sociais, familiares ou pessoais, dele se valendo com o objetivo de amenizar sua grande ansiedade, pois no seu dia-a-dia estão constantemente diante do maior de todos os desafios, o seu desconhecimento futuro, proporcionando-lhe uma sensação de incerteza, que leva ao desconforto e à insegurança. O paradigma trazido pela mediação traz em seu bojo alguns questionamentos sobre o acesso à justiça e não sobre a justiça ou o poder judiciário, como muitos inicialmente observam. Esse questionamento não é realizado com a pretensão de substituí-los ou contrapô-los, mas sim como uma possibilidade de oferecer um procedimento alternativo para que todos sem exceção possam usufruir da justiça mais rapidamente ou tenham seu acesso a ela facilitado, desde que possuam efetivo interesse por esta opção.

A Mediação, conforme já supramencionado, difere consideravelmente dos demais métodos de solução de impasses, sejam os alternativos ou não. Uma das diferenças mais significativas reside no fato de que, na Mediação, há a preocupação em atingir e esclarecer qual é, de fato, o núcleo do conflito, o âmago da controvérsia. Ou seja, na Mediação não se busca somente chegar a um acordo proveniente do consenso das partes. Mais do que assinar um termo de compromisso, busca-se, através de técnicas próprias, entre as quais o diálogo bem conduzido, a superação do problema e o restabelecimento dos laços que envolviam as partes. Nas palavras de Silva *apud* Leite (2008, p. 25):

A *mediação*, além do acordo, visa também à melhora da relação entre as partes envolvidas. Uma das partes poderia, por exemplo, se sentir aliviada, satisfeita ou reconhecida, tanto pela sua condição, quanto pela condição da outra parte. Isso permitiria uma maior empatia e, conseqüentemente, maior facilidade na reconstrução das relações humanas.

É esse um dos objetivos da Mediação: proporcionar aos envolvidos, algo que vá além da assinatura mecânica de um acordo, de um inconsciente apertar de mãos. A Mediação deseja que, depois de as partes terem tido a oportunidade de falar e ouvir, o sentimento seja de alívio, de pacificação das relações. O mediador deve possuir capacidade para melhor conduzir a sessão, pois a Mediação possui um arsenal de técnicas próprias disponíveis, além de base teórica e principiológica para facilitar a superação do problema. De acordo com Eliedite Mattos Ávila (2004, p. 36):

O mediador emprega então estratégias e técnicas de intervenção apropriadas para a gestão do conflito proporcionando uma certa tranquilidade de espírito às partes. Quando os indivíduos comunicam-se, as perspectivas de um acordo tornam-se mais fortes, pois as mensagens ficam mais claras. Os indivíduos irão encontrar novas saídas no momento em que deixarem de ver o conflito como uma batalha a ganhar e o considerarem como um problema a ser resolvido.

É isso que se busca com a Mediação: novas formas de encarar as divergências, e através dela, superar obstáculos pessoais e emocionais. Por isso se diz que, por intermédio da Mediação, há a disseminação da cultura da pacificação social, o oposto da cultura do litígio.

### **3.3.8 A celeridade e a eficácia da solução do conflito enquanto benefícios da Mediação**

Entre os benefícios da Mediação, pode-se destacar a celeridade na resolução da controvérsia e a eficácia da solução encontrada pelos interessados. Cumpre destacar, porém, que apesar de contribuir com uma justiça mais célere, a Mediação não tem como objetivo precípuo o descongestionamento do Judiciário. A rápida resposta que a Mediação propicia é consequência natural do método. A Mediação tem como objetivo primordial proporcionar às pessoas que a escolhem, uma nova maneira de encarar o conflito e buscar a solução de tal controvérsia. Estimula a proatividade dos envolvidos, que devem sair da sessão de Mediação, com novos aprendizados e experiências. Diz-se que a Mediação é eficaz, uma vez que possibilita o restabelecimento do vínculo que une as partes. Se bem conduzida, por um mediador competente, os benefícios são inúmeros em comparação com a Jurisdição e em comparação, até mesmo, com outros métodos alternativos. Cumpre salientar, entretanto, que a Mediação não é uma panaceia e nem almeja ser. A Mediação não tem a cura para todos os males que permeiam a sociedade e seus conseqüentes conflitos. Existem situações que só poderão ser resolvidas através do Judiciário. A Mediação se propõe a auxiliar o indivíduo que possui um conflito relativo a direito que possa dispor. Por isso é importante que os envolvidos

queiram de comum acordo solucionar a controvérsia. Neste sentido, aduz Malvina Ester Muszkat (2008, p. 74):

Os resultados do trabalho de mediação dependerão sempre de uma conjugação entre a vontade de mudar das partes e a habilidade do mediador. É possível que um mediador hábil desperte nas partes o desejo de mudança, mas ainda assim é preciso que as pessoas tenham o mínimo de disponibilidade e condições pessoais para usufruir dessa oportunidade.

Ou seja, para a Mediação cumprir o que propõe, os envolvidos deverão possuir interesse na obtenção de um acordo que satisfaça todos. Se bem conduzida por um mediador que cativa as partes e conquiste a confiança delas, a Mediação oferece vantagens próprias dela.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conforme proposto, este artigo teve por objetivo pesquisar e descrever o entendimento doutrinário a respeito dos métodos heterocompositivos e autocompositivos de solução de conflitos, notadamente com enfoque na Mediação.

Salientou-se as características predominantes acerca de cada método analisado, com o objetivo de definir as diferenças que há entre eles. Como se discorreu, o Poder Judiciário, devido ao acúmulo de ações, é o que sofre mais descrédito dentro do ordenamento jurídico. A morosidade é algo que contamina a imagem daquele que deveria prezar pela prestação jurisdicional, rápida e eficiente ao mesmo tempo. Em contrapartida, devido à lentidão da Jurisdição Estatal, e não só por isso, os métodos extrajudiciais de solução de conflitos ganham cada vez mais adeptos. A Arbitragem, a Negociação, a Conciliação e principalmente a Mediação, devido aos benefícios e resultados mais rápidos, constituem uma gama de meios alternativos e que possuem futuro promissor, devendo ser, ainda mais, explorados pela sociedade que clama por justiça.

Discorreu-se sobre a Arbitragem e suas particularidades, bem como as especificidades da Negociação e da Conciliação. As características de cada método foram elencadas. Deu-se mais enfoque à Mediação, tendo em vista ser o tema central do presente artigo. Destaca-se a Mediação uma vez que é o método que reúne características interessantes e que propõe aos envolvidos não somente o acordo, tão almejado por todos, mas também a superação de barreiras e paradigmas que permeiam a vida em sociedade e atravancam as relações, tendo em vista que interesses e sentimentos vêm à tona.

Quando as pessoas entendem que fazer concessões mútuas é vantajoso para os dois lados, supera-se barreiras e caminha-se na direção da pacificação social. Porém, no Brasil, infelizmente, predomina a cultura do litígio. Por isso, métodos como a Negociação, a Mediação e a Conciliação ainda não são tão difundidos e explorados como deveriam ser. Todavia, com a divulgação de meios alternativos, gradativamente estar-se-á mudando a mentalidade do brasileiro, incutindo nela uma nova maneira de enxergar as dificuldades. Paulatinamente, as pessoas entenderão que antes de acionar o Judiciário é conveniente tentar outra via. Não há o que perder. Pelo contrário. Os indivíduos entenderão que, quando necessário e estritamente indispensável, ou quando nenhum outro método obteve êxito, o Judiciário estará disponível, de portas abertas. Evitar que conflitos se tornem lides, é o avanço a se esperar da sociedade brasileira. Para que isso aconteça, conta-se com profissionais das mais diversas áreas: Direito, Psicologia, Administração, além de outras. Afinal, o conflito é

inerente à natureza humana e não existe somente em determinadas classes. Quanto mais pessoas se deixarem contagiar com os métodos autocompositivos e se engajarem na disseminação deles, melhor será para a sociedade de maneira geral, pois significa diminuição de custos, menos desgaste emocional e mais celeridade nas soluções encontradas pacificamente.

Porém, conforme explanado, apesar de a Mediação constituir um avanço no que tange aos métodos extrajudiciais, tal fato não faz dela uma panaceia que resolve todos os males. Mesmo que seja um meio notável de resolver conflitos através de outro prisma, primando pelo interesse das pessoas e não pela burocracia processual, não significa que deverá ser adotada para todos os tipos de conflitos. Existem situações em que a Mediação cabe perfeitamente. Outras, nem tanto. E há, ainda, situações que jamais poderão querer ser solucionadas através da Mediação. O respeito a cada tipo de conflito e aos limites da Mediação é fundamental para que esse método continue a ser explorado e respeitado. A Mediação deve ser encarada em conjunto com outros métodos e atitudes positivas que almejam fornecer à sociedade aquilo que ela tanto clama: paz social sob o manto da justiça tangível e não meramente ideal. Enfim, métodos autocompositivos e mais precisamente a Mediação, constituem não só uma esperança de avanço, mas possibilidades reais de superação de barreiras e dificuldades impostas pela cultura do litígio, impregnada na sociedade brasileira.

## 5 REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma (org.). 2013. **Manual de Mediação Judicial**. (Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD). Disponível em:

<[http://www.tjrs.jus.br/export/processos/conciliacao/doc/Manual\\_Mediacao\\_MJ\\_4ed\\_Interne t.pdf](http://www.tjrs.jus.br/export/processos/conciliacao/doc/Manual_Mediacao_MJ_4ed_Interne t.pdf)>. Acesso em: 25 jun. 2017.

BRASIL. **Constituição Federal**. Disponível em: <

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm)>. Acesso em: 24 jun. 2017.

\_\_\_\_\_. **Estatuto da OAB**. Lei 8.906/1994. Disponível em: <

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8906.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8906.htm)>. Acesso em: 04 jul. 2017.

\_\_\_\_\_. **Lei de Arbitragem**. Lei 9.307/1996. Disponível em: <

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm)>. Acesso em: 30 jun. 2017.

\_\_\_\_\_. **Lei da Mediação**. Lei 13.140/2015. Disponível em: <

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 09 ago. 2017.

\_\_\_\_\_. **Novo Código de Processo Civil**. Lei 13.105/2015. Disponível em: <

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 09 ago. 2017.

\_\_\_\_\_. **Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça**. Disponível em: <

<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 13 jul. 2017

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 19. ed. rev., atual. São Paulo: Malheiros, 2003.

FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e Solução de Conflitos**: Teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2008.

GABBAY, Daniela; FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. **Meios Alternativos de Solução de Conflitos**. Rio de Janeiro: FGV, 2013.

GARCEZ, José Maria Rossani. **ADRS**: Métodos alternativos de solução de conflitos: Análise estrutural, fundamentos e exemplos na prática nacional/internacional. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.

GRADOS, Guido Cesar Aguila; CAZZARO, Kleber; STAFFEN, Márcio Ricardo (orgs.). **Constitucionalismo em mutação**: Reflexões sobre as influências do Neoconstitucionalismo e da globalização jurídica. Blumenau: Nova Letra, 2013.

GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGASTRA NETO, Caetano (coord.). **Mediação e Gerenciamento do Processo**: Revolução na Prestação Jurisdicional: Guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2013.

LEITE, Eduardo de Oliveira (coord.). **Mediação, arbitragem e conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

LENZA, Pedro. **Direito constitucional esquematizado**. 17. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva: 2013.

MACEDO, Elaine Harzheim; MIGLIAVACCA, Carolina Moraes (coor-ger.). **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)>. Acesso em: 09 ago. 2017.

MARTINS NETO, João dos Passos. **Introdução à filosofia política de Thomas Hobbes**. 2. ed. rev. Florianópolis: OAB/SC, 2006.

MATTOS ÁVILA, Eliedite (Org.). **Projeto Mediação Familiar**. Mediação Familiar: formação de base. Tribunal de Justiça de Santa Catarina, maio/2004. Disponível em: <<http://www.tjsc.jus.br/institucional/mediacaofamiliar/apostila.pdf>>. Acesso em: 02 ago. 2017.

MOORE, Christopher W. **O Processo de Mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. 2. ed. (Tradução de Magda França Lopes). Porto Alegre: Artmed, 1998.

MUSZKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações**. 3. ed. rev. São Paulo: Summus, 2008.

NÓBREGA, Guilherme Pupe da. **A audiência de conciliação e mediação no CPC/2015**. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/ProcessoeProcedimento/106,MI225789,41046-A+audiencia+de+conciliacao+e+de+mediacao+no+CPC2015>>. Acesso em: 12 ago. 2017.

PINHO, Débora. **Novo CPC cria restrições para advogados na mediação**. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2015-mai-21/debora-pinho-cpc-cria-restricao-advogados-mediacao>>. Acesso em: 12 ago. 2017.

RAMOS, Paulo; RAMOS, Magda Maria; BUSNELLO, Saul José. **Manual prático de metodologia da pesquisa**: artigo, resenha, projeto, TCC, monografia, dissertação e tese. Blumenau: Acadêmica, 2003.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de Conflitos**: Família, escola e comunidade. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SANDEL, Michael J. **Justiça**: O que é fazer a coisa certa. 8. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012.

STAFFEN, Márcio Ricardo. **Processo administrativo disciplinar como procedimento em contraditório**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 3. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Método, 2014.

VOESE, Ingo. **Mediação dos conflitos como negociação de sentidos**. Curitiba: Juruá, 2010.