

AMBRA UNIVERSITY  
SCHOOL OF LEGAL STUDIES  
MASTER OF SCIENCE IN LEGAL STUDIES  
MASTER'S THESIS

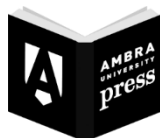
BARBARA LUCIA TIRADENTES DE SOUZA

**MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS:  
DO CÓDIGO DE HAMURABI AO CEJUSC VIRTUAL  
(E VICE-VERSA?)**

ORLANDO, FL

2021





Copyright 2021 © by

Barbara Lucia Tiradentes de Souza.

All rights reserved.

Publisher: Ambra University Press.

First edition: May 2021 (Revision 1.0a)

Author: Barbara Lucia Tiradentes de Souza

Title: Métodos autocompositivos de solução de conflitos: do código de Hamurabi ao CEJUSC virtual (e vice-versa?)

Type of publication: Master's Thesis

Program: Master of Science in Legal Studies

Institution: Ambra University (Orlando, FL).

Date of public defense: May 5, 2021.



E-book format: PDF

ISBN: 978-1-952514-14-2 (e-book – PDF)

Ambra is a trademark of Ambra Education, Inc. registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

Ambra University Press is a division of Ambra Education, Inc.

Orlando, FL, USA

<https://thesis.ambra.education/> • <https://press.ambra.education/> • <https://www.ambra.education/>

### Copyright License

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International

(CC BY-NC-ND 4.0)



### Citation APA

Souza, B. L. T. (2021). *Métodos autocompositivos de solução de conflitos: do código de Hamurabi ao CEJUSC virtual (e vice-versa?)* (ISBN No. 978-1-952514-14-2) [Master's thesis, Ambra University]. <https://thesis.ambra.education>

### Citation ABNT

Souza, Barbara Lucia Tiradentes de. **Métodos autocompositivos de solução de conflitos: do código de Hamurabi ao CEJUSC virtual (e vice-versa?)**. 2021. Dissertação (Mestrado em ciências jurídicas) - School of Legal Studies, Ambra University, Orlando, Flórida, 2021.

*The translation below is for convenience only. In case of any conflict, English text in the previous page prevails.*

**A tradução abaixo é somente por conveniência. Em caso de quaisquer conflitos, o texto em inglês da página anterior prevalece.**

Copyright 2021© por

Barbara Lucia Tiradentes de Souza.

Todos os direitos reservados.

Editora: Ambra University Press

Primeira edição: maio de 2021 (Revisão 1.0a)

Autor: Barbara Lucia Tiradentes de Souza

Título: Métodos autocompositivos de solução de conflitos: do código de Hamurabi ao CEJUSC virtual (e vice-versa?)

Tipo de publicação: Dissertação de mestrado

Programa: Master of Science in Legal Studies

Instituição: Ambra University (Orlando, FL).

Data da defesa pública: 5 de maio de 2021



Formato e-book: PDF

ISBN: 978-1-952514-14-2 (e-book – PDF)

Ambra é uma marca da Ambra Education, Inc. registrada no U.S. Patent and Trademark Office.

Ambra University Press é uma divisão da Ambra Education, Inc.

Orlando, FL, EUA

<https://thesis.ambra.education> • <https://press.ambra.education/> • <https://www.ambra.education/>

### Licença de Copyright

([https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.pt\\_BR](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.pt_BR))

Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional

(CC BY-NC-ND 4.0)



### Citação APA

Souza, B. L. T. (2021). *Métodos autocompositivos de solução de conflitos: do código de Hamurabi ao CEJUSC virtual (e vice-versa?)* (ISBN No. 978-1-952514-14-2) [Master's thesis, Ambra University]. <https://thesis.ambra.education>

### Citação ABNT

Souza, Barbara Lucia Tiradentes de. **Métodos autocompositivos de solução de conflitos: do código de Hamurabi ao CEJUSC virtual (e vice-versa?)**. 2021. Dissertação (Mestrado em ciências jurídicas) - School of Legal Studies, Ambra University, Orlando, Flórida, 2021.

BARBARA LUCIA TIRADENTES DE SOUZA

## MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: DO CÓDIGO DE HAMURABI AO CEJUSC VIRTUAL (E VICE-VERSA?)

*Master's thesis approved by the evaluation board below as one of the requirements towards the Master of Science in Legal Studies degree by the School of Legal Studies at Ambra University.*

Dissertação de mestrado aprovada pela banca de avaliação abaixo como um dos requisitos para a obtenção do título de Master of Science in Legal Studies da School of Legal Studies da Ambra University.

*Date of the defense: May 5, 2021*

Data da defesa: 5 de maio de 2021.

**Evaluation board:**

**Banca avaliadora:**

DocuSigned by:

Bianca Oliveira de Farias

E379E37D6ADC44D...

Profª. Dra. Bianca Oliveira de Farias

DocuSigned by:

F2D3497C2C674CA...

Prof. Dr. Daniel Brantes Ferreira

DocuSigned by:

Fernando Gama de Miranda Netto

104256944BGF4D8...

Prof. Dr. Fernando Gama de Miranda Netto

DocuSigned by:

Jair Lima Gevaerd Filho

B74902F4EAA5475...

Prof. Dr. Jair Lima Gevaerd Filho

Orlando, Florida  
Maio de 2021

## **LISTA DE SIGLAS**

CEJUSC's- Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania

CF – Constituição Federal da República Federativa do Brasil

CEMSU – Central de Medidas Socialmente Úteis

CNJ - Conselho Nacional de Justiça

NUCID – Núcleo dos Direitos do Cidadão

NUPEMEC\_PR – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

PROCONPR – Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

TJPR–Tribunal de Justiça do Paraná

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>1. CONTEXTUALIZAÇÃO SÓCIO-FILOSÓFICO-HISTÓRICA.....</b>	<b>6</b>
<b>2.O PANORAMA DA AUTOCOMPOSIÇÃO NO MUNDO.....</b>	<b>15</b>
<b>3. A POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES.....</b>	<b>25</b>
3.1. O CEJUSC CONFORME PREVISTO PELA RESOLUÇÃO 125/2010 DO CNJ.....	27
3.2. O CEJUSC NO ESTADO DO PARANÁ.....	28
3.2.1 O CEJUSC e o Programa Pacificar é Divino.....	30
3.2.2 O CEJUSC e a Central de Medidas Socialmente Úteis – CEMSU.....	31
3.2.3 O CEJUSC Virtual.....	31
3.3 AS AUDIÊNCIAS VIRTUAIS NOS CEJUSCS DO PARANÁ.....	32
<b>4. OS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS UTILIZADOS NOS CEJUSCS.....</b>	<b>35</b>
4.1. NEGOCIAÇÃO.....	35
4.2. CONCILIAÇÃO.....	40
4.3. MEDIAÇÃO.....	43
4.3.1 O Processo de Mediação no Brasil.....	48
4. 4. JUSTIÇA RESTAURATIVA.....	54
4.5. CONSTELAÇÕES SISTÊMICAS.....	59
4.6. A PREPARAÇÃO DO FACILITADOR.....	63
<b>5. DESAFIOS PARA O FUTURO DOS CEJUSCS.....</b>	<b>70</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>78</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>80</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho apresenta um estudo acerca da utilização da autocomposição enquanto meio adequado à solução de conflitos interpessoais ao longo da história da humanidade enquanto sociedade constituída.

A pesquisa remonta a escritura conhecida como Código de Hamurabi e o contexto social histórico de sua criação, a evolução mundial e local da solução consensual de disputas, para então analisarmos a implementação da Política Nacional Judiciária e das práticas realizadas junto aos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC's, com breve recorte especial sobre a implementação destes pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná – TJPR.

Nessa linha, o primeiro capítulo apresentará a contextualização do tema do trabalho por meio de um percurso sócio-filosófico-histórico da utilização de métodos voltados à autocomposição, seja este método denominado conciliação, mediação ou negociação.

O segundo capítulo buscará traçar um breve panorama internacional sobre a utilização da autocomposição no mundo, em especial nos Estados Unidos da América, França e Portugal, traçando um sintético apanhado histórico, bem como, o cenário atual.

Ato contínuo, o terceiro capítulo discorrerá acerca da institucionalização dos métodos autocompositivos de solução de conflitos por meio da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, tratando da política de pacificação social em si, trazida no preâmbulo da Constituição pátria e implementada pelo Conselho Nacional de Justiça, desde a criação dos CEJUSC's pela Resolução 125/2010 até a Revolução Tecnológica ocorrida no ano de 2020, cuja amostra é escolhida em razão da pesquisadora atuar como gestora em um dos 172 CEJUSC's instalados no Estado à época da pesquisa.

Já dirigindo-se para o final, o quarto capítulo fará uma exposição acerca dos métodos autocompositivos de solução de conflitos mais utilizados dentro do processo judicial, assim como extrajudicialmente, bem como, sobre a política de capacitação dos facilitadores e a necessária formação continuada.

Por fim, o quinto e último capítulo apresentará uma visão crítica e questionadora sobre os rumos da autocomposição e os possíveis riscos ao sucesso da autocomposição.

Deste modo, a presente pesquisa abarca a atividade de prestação dos serviços do CEJUSC e a evolução do Poder Judiciário rumo à proporcionar ao cidadão o acesso à Justiça

e, como diz Roberto Portugal Bacellar (2003), a saída da Justiça. Além disso, perpassa pelo novo formato de audiência na modalidade virtual, que tem como premissa atender a todas as diretrizes de uma sessão de autocomposição, conciliação ou mediação, na modalidade presencial, porém, com uma grande vantagem, o alargamento, ou melhor dizendo, a derrubada das fronteiras físicas que dificultavam o acesso ao ambiente físico para a realização do ato.

Utilizou-se como marco teórico a Resolução nº 125/2010, o Código de Processo Civil/2015 e a Lei nº 13140/2015, mais conhecida como Lei de Mediação, bem como arcabouço doutrinário especializado. Referidos diplomas convidam as partes a solucionarem entre si suas demandas, sob a facilitação de um terceiro capacitado para tal.

Diante da evolução das ferramentas de autocomposição, os CEJUSC's alçam novos voos e, ao invés de mesas semicirculares, passam a utilizar Plataformas Virtuais.



## 1. CONTEXTUALIZAÇÃO SÓCIO-FILOSÓFICO-HISTÓRICA

As práticas autocompositivas, conhecidas e aplicadas como modernas técnicas pelos operadores do direito, em verdade, acompanham os passos da humanidade desde os seus primórdios mais remotos.

A sociedade humana, ao se formar, reuniu-se em uma coletividade de indivíduos. Cada um desses indivíduos reunia em si instintos, necessidades e características próprias.

Assim, manifestação de uma pessoa, perante outra, cujo resultado viesse a gerar conflito, requeria a atenção de um líder para que mediasse a comunicação entre eles a fim de apaziguar a desavença.

Neste sentido, Carlos Eduardo de Vasconcelos<sup>1</sup> escreve que:

“A evolução do conflito e suas manifestações degeneradas pela violência variam consoante a circunstância intersubjetiva, histórica, social, cultural e econômica.

Mais de noventa e nove por cento da história da humanidade foi vivenciada por nossos ancestrais nômades. Eles viviam da caça, da pesca e da coleta de mantimentos. O espaço era teoricamente ilimitado, os recursos eram maleáveis. Inexistiam castas, classes sociais, estados ou hierarquias formais. Os conflitos eram mediados pela comunidade, coordenada em torno das lideranças comunitárias. A ordem tinha um caráter sacro, sendo as penas, sacrifícios realizados em rituais, não se apresentando como imposição de uma autoridade social, mas como forma de proteger a comunidade do perigo que a ameaçasse. Vigorava um tipo de direito pré-convencional, revelado, indiferenciado da religião e da moral. As relações humanas eram pouco complexas e fortemente horizontalizadas”.

Com a evolução da sociedade, emergiu a necessidade do estabelecimento de regras. Com as regras, surge o controle sobre o cumprimento das regras. E ao sistema composto, concedeu-se então a denominação de Direito.

O Direito, como uma ciência social, adapta-se ao local em que está sendo aplicado. O Direito, na fala de Habermas, é o sistema juridicamente institucionalizado do mundo da vida, neste panorama o filósofo desenvolve sua teoria do agir comunicativo.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> VASCONCELOS, Carlos Eduardo de (2008). **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, p. 21-22.

<sup>2</sup> HABERMAS, Jürgen (2012). **Teoria do agir comunicativo**. São Paulo: WMF Martins Fontes.

A teoria do agir comunicativo contempla a priorização do diálogo, em detrimento da coerção, em questões que interessem a toda a comunidade. O objetivo dessa teoria é uma construção coletiva e compartilhada da justiça. Nas palavras de Habermas:<sup>3</sup>

“Se entendemos o agir em geral como consistindo em dominar situações, o conceito do agir comunicativo extrai do domínio da situação, ao lado do aspecto teleológico da execução de um plano de ação, o aspecto comunicativo da interpretação comum da ação, sobretudo a formação de um consenso. Uma situação representa um segmento do mundo da vida recortado em vista de um tema. Um tema surge em conexão com interesses e objetivos da ação dos participantes: ele circunscreve o domínio de relevância dos objetos tematizados. Os planos de ação individuais acentuam o tema e determinam a carência de entendimento mútuo atual que é preciso suprir por meio do trabalho de interpretação. Nesse aspecto, a situação de ação é, ao mesmo tempo, uma situação de fala na qual os agentes assumem alternadamente os papéis comunicacionais de falante, destinatários e pessoas presentes. A esses papéis correspondem as perspectivas dos participantes da primeira e segunda pessoas, assim como a perspectiva do observador da terceira pessoa, a partir da qual a relação eu-tu pode ser observada como uma conexão intersubjetiva e, assim, ser objetualizada. Esse sistema de perspectivas dos falantes está entrelaçado com um sistema de perspectivas do mundo”.

Tal intenção vislumbra uma constante preocupação de pensadores, filósofos, sociólogos e governantes através dos tempos: as formas de se satisfazer as diferentes pretensões dos indivíduos reunidos em sociedade, a fim de se estabelecer um convívio harmônico e equilibrado.

A Professora Claudia Maria Barbosa<sup>4</sup>, em sua tese de doutorado intitulada “Os limites da excelência humana revelados pela recepção do poema trágico, na perspectiva de Aristóteles” escreve que:

---

<sup>3</sup> HABERMAS, Jürgen (1989). **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro. p. 165-166.

<sup>4</sup> BARBOSA, C. M. (2016). **Os limites da excelência humana revelados pela recepção do poema trágico, na perspectiva de Aristóteles**. Rio de Janeiro: PPGLM/UFRJ. p. 83.

“Aristóteles se refere a um desejo geral (ὄρεξις) que, nas suas diversas manifestações (θυμός, ἐπιθυμία e βούλησις), já aponta para a capacidade da alma humana de colocar em diálogo emoção e razão, no momento da ponderação, na escolha que precede a ação”.

E acrescenta ainda que:<sup>5</sup>

“Embora a ação se dê, a princípio, em função do objeto externo, há outros elementos que dependem do agente e sua relação com o que é percebido. Desse modo, para cada situação particular, há uma autodeterminação da alma que pondera os diversos elementos – externos e internos -, e torna o agente responsável pela ação. Assim sendo, o Filósofo parece querer dizer que, quanto mais próximos estivermos do entendimento das condições específicas de cada ação em particular, mais nos aproximamos da realidade”.

Em outro texto ensina que:<sup>6</sup>

“Aristóteles rompe com um modelo socrático, sinalizando que não basta saber o que é a justiça para ser justo, por exemplo. Ao contrário, afirma que é somente praticando ações justas que nos tornamos justos. Ou seja, a virtude ética é ao mesmo tempo causa e resultado da ação”.

O ser humano enquanto um ser pensante irá agir de acordo com suas convicções íntimas, de suas emoções, razões e ações. Essas convicções podem ser construídas a partir de sua interpretação de mundo, interna e externa.

Além da própria interpretação de mundo, acrescentam-se a essa as interpretações transmitidas por gerações passadas que compartilharam suas experiências no contexto social, ao que Habermas chama de “mundo da vida”<sup>7</sup> e ilustra do seguinte modo:

“O mundo da vida constitui, pois, o contexto da situação de ação; ao mesmo tempo, ele fornece os recursos para os processos de interpretação com os quais os participantes da comunicação procuram suprir a carência de entendimento mútuo que surgiu em

---

<sup>5</sup>BARBOSA, (2016), op. cit., p. 91.

<sup>6</sup>BARBOSA, Cláudia Maria (2011). É possível distinguir ética e moral na *Ethica Nicomachea* de Aristóteles? **Dissertação de Mestrado**. Rio de Janeiro: PUC-RIO, p. 91.

<sup>7</sup>HABERMAS, (1989), op. cit., p. 167.

cada situação de ação. Porém, se os agentes comunicativos querem executar os seus planos de ação em bom acordo, com base numa situação de ação definida em comum, eles tem que se entender acerca de algo do mundo. Ao fazer isso, eles presumem um conceito formal do mundo (enquanto totalidade dos estados de coisas existentes) como aquele sistema de referência com ajuda do qual podem decidir o que, em cada caso, é ou não é o caso. Contudo, a representação de fatos é apenas uma entre as várias funções do entendimento mútuo linguístico. Os atos de fala não servem apenas para a representação (ou pressuposição) de estados e acontecimentos, quando o falante se refere a algo no mundo objetivo. Eles servem ao mesmo tempo para a produção (ou renovação) de relações interpessoais, quando o falante se refere a algo no mundo social das interações legitimamente reguladas, bem como para a manifestação de vivências, isto é, para a auto-representação, quando o falante se refere a algo no mundo subjetivo a que tem um acesso privilegiado. Os participantes da comunicação baseiam os seus esforços de entendimento mútuo num sistema de referências composto de exatamente três mundos. Assim, um acordo na prática comunicativa da vida quotidiana pode se apoiar ao mesmo tempo num saber proposicional compartilhado intersubjetivamente, numa concordância normativa e numa confiança recíproca”.

A hodierna freneticidade nas relações sociais, onde as pessoas se comunicam de maneira fugaz e acelerada, nem sempre propiciam que a comunicação estabeleça uma adequada transmissão de informação.

Essa comunicação, muitas vezes truncada, gera conflitos que, em sua maioria, acabam às portas da justiça, transformando-se em processos judiciais. E nesse momento, ao se buscar a justiça, ela vem em forma de sentença.

O ser humano, em um conceito emprestado da psicologia, percebe intimamente a justiça como um ajustamento, a fim de colocar em ordem algo que dela se perdeu. Mais precisamente, quem busca a justiça, busca resgatar a confiança nas relações sociais estabelecidas.

Os métodos de solução autocompositiva de conflitos insurgem-se contra os sentimentos negativos que uma lide produz e coloca os próprios atores do conflito no comando da resolução deste, colocando em diálogo emoção e razão na escolha que precede a ação, possibilitando, antes da solução, um entendimento, um resgate à confiança recíproca e ao exercício do justo.

E para visualizar a travessia da busca pelo convívio harmônico e equilibrado em sociedade e as formas de instrumentalização da solução dos conflitos emergentes de forma pacífica e autocompositiva, passamos para uma breve trajetória histórica.

Quase toda trajetória histórica na seara do Direito tem como ponto de partida o Código de Hamurabi, pois é a pedra fundamental da constituição do Direito como se conhece, codificado. Nele, Hamurabi colocou a liberdade e um regime democrático e humano em oposição a um regime autocrático e divino. Permitiu o exercício da justiça pelos próprios envolvidos no conflito.

De sua leitura, depreende-se que a atmosfera de escrita já se apresentou voltado ao que então se entendia como pacificação social, quando, 1970 a.C., Hamurabi, em prol da harmonização entre os diferentes membros que compunham aquela sociedade, decidiu reduzir a termo, num betilo de diorito, o seu código com 282 artigos, ditados por um deus solar, Shamash.

Por este meio codificado, determinou-se que “todo o ato individual estava relacionado com o Estado, com a família, com a sociedade e não tinha valor algum se não fosse acompanhado de um contrato em que as partes estipulavam os seus direitos e deveres. Se o pacto fosse violado, a parte prejudicada tinha o direito a uma reparação (...)”.<sup>8</sup>

Nos idos de 520 a.C., na região Oriental, as ideias de Confúcio eram utilizadas a fim de guiar um acordo entre as partes. A harmonização natural e a busca pela autocomposição em detrimento da ideia de imposição, foram consolidadas na cultura oriental:<sup>9</sup>

“Os chineses, na antiguidade, influenciados pelas ideias do filósofo Confúcio, já praticavam a mediação como principal meio de solucionar contendas. Confúcio acreditava ser possível construir-se um paraíso na terra, desde que os homens pudessem se entender e resolver pacificamente seus problemas. Para ele existia uma harmonia natural nas questões humanas que não deveria ser desfeita por procedimentos adversariais ou com ajuda unilateral.

Seu pensamento estabelecia que a melhor e mais justa maneira de consolidar essa paz seria através da persuasão moral e de acordos e nunca através da coerção ou mediante qualquer tipo de poder”.

Por volta de 450 a. C., período em que se impunha o império romano, tinha-se o *concilium* como uma assembleia geral onde se discutiam todos os atos da vida do romano. Era,

---

<sup>8</sup>Hamurabi e o seu código (2020, Setembro, 12).

<http://www.revistas.usp.br/revhistoria/article/view/122191/118939>.

<sup>9</sup> TAVARES, Fernando Horta (2002). **Mediação e conciliação**. Belo Horizonte: Mandamentos, p. 29-30.

na verdade, uma reunião da plebe em que se decidiam de que maneira a vida do cidadão romano seria regida.

Sabe-se que em Roma, a conciliação estava expressamente presente nos princípios da Lei das XII Tábuas, que era a lei suprema deste período e que vinculava todos os romanos do império.

Logo na primeira tábua, o texto trazia que “*Se as partes entram em acordo em caminho, a causa está encerrada*”<sup>10</sup>. Desta forma, o instituto da conciliação estava legalmente previsto no texto legislativo.

A conciliação se consolidou no âmbito prático e jurídico de vários países europeus, inclusive tendo sido utilizada como substrato nas Ordenações do Reino de Portugal, que perduraram entre os anos de 1278 e 1777.

Com diversas oportunidades de destaque, a conciliação aparece nas páginas das Ordenações nos termos “conciliação”, “petição de conciliação”, “tentativa de conciliação”, “audiência de conciliação” e “sentença homologatória de conciliação”.<sup>11</sup>

Com o descobrimento do Brasil por Portugal em 22 de abril de 1500, herdamos, por consequência, as matizes legislativas portuguesas, pois formamos com Portugal um mesmo Estado.

Em 1822, com a Proclamação da Independência do Brasil, tivemos a oportunidade de criar o nosso próprio ordenamento jurídico. O qual instituiu o juízo conciliatório prévio.

Sendo assim, a Constituição Imperial Brasileira de 1824, deu à conciliação um caráter compulsório. É o que se vê no artigo 161 da referida Constituição: “Sem se fazer constar que se tem intentado o meio de conciliação não se começará processo algum”, ou seja, o processo judicial não poderia de maneira nenhuma dar início, sem que antes haja uma tentativa de conciliação entre os litigantes.

Essa tentativa de conciliação ainda não era feita por um conciliador, mas era um dever de ofício dos Juizes de Paz. O artigo 162 da referida constituição previa que “para este fim haverá Juizes de Paz, os quais serão eletivos pelo mesmo tempo e maneira, por que se elegem os Vereadores das Câmaras”.

Em 1850, com a vigência do Decreto 737 ficou estabelecido que a conciliação era um procedimento prévio para toda e qualquer demanda comercial, não permitindo que essa

---

<sup>10</sup>XAVIER, Renata Flávia Firme (2020, Setembro 12). Evolução histórica do Direito Romano. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 16, n. 2782, 2011. <https://jus.com.br/artigos/18474>.

<sup>11</sup> BARBOSA, Conceição Aparecida (2020, Setembro 12). Termos e conceitos da Ordem do Juízo nas Ordenações do Reino: permanência e mudanças. **Tese de Doutorado**. [https://teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8142/tde-22022013-151936/publico/2012\\_ConceicaoAparecidaBarbosa\\_VCorr.pdf](https://teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8142/tde-22022013-151936/publico/2012_ConceicaoAparecidaBarbosa_VCorr.pdf).

demanda seja proposta no âmbito judicial sem que antes tenha se tentado a conciliação, que poderia ser por ato judicial ou por comparecimento voluntário das partes.

Neste tocante, a conciliação fez-se presente na Consolidação das Leis do Processo Civil, onde também era pré-requisito para ingresso no juízo contencioso.

Porém, em 1890, já proclamada a República do Brasil, o Governo Provisório de Campos Salles, baixou o Decreto 359, que extinguiu a conciliação como fase prévia e essencial para a propositura de ações civis e comerciais, pois entendia que se até aquele momento as partes não haviam entrado em consenso, não seria agora que elas acordariam a fim de solucionar o conflito existente.

Mesmo sendo alvo de diversas críticas, bem como com a tentativa do decreto instituído por Campos Salles em abolir a medida conciliatória, esta sempre esteve presente no ordenamento jurídico, como sendo procedimento obrigatório, por exemplo, nos dissídios individuais coletivos, nas ações penais nos crimes contra a honra, nas causas de família, ações de alimentos, quanto nas ações que versarem sobre direitos patrimoniais de caráter privado.

Em 1988, a Constituição Federal brasileira consagrou a prestação jurisdicional como um direito fundamental. Tal direito veio a garantir um dos princípios constitucionais pátrios, o princípio da dignidade da pessoa humana.

Segundo a autora,<sup>12</sup>

“o princípio da dignidade humana é o norte da relação homem – Estado. É o fundamento da existência da maioria das regras jurídicas. Seguindo-se o valor espiritual e moral inerente à pessoa, a norma tem como vínculo único o de respeitar o próprio homem, sob pena de perder sua legitimidade”.

Com isso, emerge o conceito de acesso à justiça como um direito natural, onde o Estado estava à disposição da sociedade com a função de não permitir que tal direito fosse infringido.

Observa-se que o direito de acesso à justiça vem ao encontro da garantia dos direitos fundamentais e sociais insculpidos em nosso Estado Democrático de Direito, cuja preocupação é a justiça social.

---

<sup>12</sup> SOUZA, Barbara Lucia Tiradentes (2020). **A prestação jurisdicional em época de pandemia covid-19 e a dignidade da pessoa humana**, p. 539.

A autora,<sup>13</sup> nesse mesmo sentido, apresenta que: “A solução pacífica das controvérsias, proposta pela Constituição, busca assegurar a harmonização social, propondo um novo olhar sobre a solução de litígios, o olhar pelo lado da parte, onde ela própria passará a atuar como solucionador do conflito”.

A Lei 9099/95 transformou os Juizados de Pequenas Causas nos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, que aplicam os princípios autocompositivos e tem como diretrizes a economia processual e a celeridade.

Em obediência ao artigo 103-B da Constituição, foi criado pela Emenda Constitucional nº 45, em 31 de dezembro de 2004 e instalado em 14 de junho de 2005 o Conselho Nacional de Justiça - CNJ.

O objetivo do CNJ é “aperfeiçoar o trabalho do sistema judiciário brasileiro, principalmente no que diz respeito ao controle e à transparência administrativa e processual”, por meio do desenvolvimento de “políticas judiciárias que promovam a efetividade e a unidade do Poder Judiciário, orientadas para os valores de justiça e paz social”.<sup>14</sup>

Com essa missão, no ano de 2010, o Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução nº 125, institui a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos e lança então o programa “Movimento pela Conciliação”.

O “Movimento pela Conciliação”, criado como “incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação”, conforme previsto no artigo 4º da referida Resolução, traz como missão a de “contribuir para a efetiva pacificação de conflitos, bem como para a modernização, rapidez e eficiência da Justiça Brasileira”.<sup>15</sup>

Além da Resolução nº 125/2010, no ano de 2014 o CNJ publicou a Recomendação nº 50, a qual “Recomenda aos Tribunais de Justiça, Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunais Regionais Federais realização de estudos e de ações tendentes a dar continuidade ao Movimento Permanente pela Conciliação”.

Seguindo essa tendência autocompositiva, em 16 de março de 2015, a primeira presidenta mulher do Brasil sanciona o novo Código de Processo Civil. E no seu artigo 3º, §2º traz a previsão de que “O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos”.

---

<sup>13</sup>SOUZA, Barbara Lucia Tiradentes (2020, Novembro 4). Cláusula Arb-Med - a Arbitragem e a Mediação associadas. <https://jus.com.br/artigos/82959/clausula-arb-med-a-arbitragem-e-a-mediacao-associadas>.

<sup>14</sup> Conselho Nacional de Justiça (2020, Setembro 12). **Quem somos**. <https://www.cnj.jus.br/sobre-o-cnj/quem-somos/>.

<sup>15</sup> Conselho Nacional de Justiça (2020, Setembro 12). **Programas e ações**. <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/movimento-pela-conciliacao/>.



No mesmo ano, no dia 26 de junho, é sancionada a Lei nº 13.140, a qual “dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública”.

Em 2020, após a descoberta de um vírus altamente transmissível e letal, é decretado estado de calamidade pública e isolamento social horizontal e a revolução tecnológica assume seu espaço, antecipando em cerca de dez anos a evolução da utilização de plataformas online, dando início a uma nova era da autocomposição, com audiência de conciliação e mediação virtual.

Em decorrência disso, a fim de dar continuidade ao atendimento jurisdicional, foi decretada a Resolução nº 313, em março de 2020, que estabeleceu o atendimento de advogados e jurisdicionados de forma remota.

O teletrabalho foi autorizado em todas as unidades jurisdicionais do país e deu-se início à realização das audiências pelas plataformas virtuais a partir da Resolução nº 314/2020.

O Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, por meio da Portaria 4130/2020 – NUPEMEC, regulamentou a realização de sessões de conciliação e mediação virtuais no âmbito dos CEJUSCs por videoconferência.

Na mesma linha, por meio da Portaria nº 4231/2020 – Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais, regulamentou a realização das audiências de conciliação por meio de ferramentas Virtuais de comunicação.

A Resolução nº 341/2020, do CNJ determinou que todos os fóruns oferecessem salas de videoconferência para realização de audiências na modalidade semipresencial, para beneficiar aqueles que porventura não possuam condições de acessar com independência a audiência por videoconferência.

E, para coroar a virtualização do sistema judiciário brasileiro, a Resolução 345/2020 instituiu o “Juízo 100% Digital”, que prevê a prática não só de audiências de conciliação e mediação virtuais mas de todos os atos processuais, de modo exclusivo, por meio eletrônico e realizados remotamente.

Traçado então o percurso sócio-filosófico-histórico da utilização de métodos voltados à autocomposição, passaremos a traçar o panorama da autocomposição no mundo no próximo capítulo.

## 2. O PANORAMA DA AUTOCOMPOSIÇÃO NO MUNDO

Um dos casos mais emblemáticos da aplicação de técnicas de mediação, utilizado mundialmente como exemplo, é o ocorrido em razão de uma disputa entre fazendeiros e uma companhia estatal de petróleo no Iraque, onde, após a queda do regime de Saddam Hussein, os fazendeiros perderam suas terras.

Esse caso é trazido na obra “Como chegar ao sim”<sup>16</sup> e transcrevemos a seguir:

“Desalojados de suas terras, no sul do país, os fazendeiros haviam se unido, se endividado, arrendando terras aráveis do governo, e usado suas últimas economias para plantar sementes. Infelizmente, alguns meses mais tarde, os agricultores receberam uma carta exigindo que abandonassem as terras imediatamente, conforme uma cláusula em letra miúda de seu contrato de arrendamento, tendo em vista que petróleo havia sido descoberto sob sua propriedade. A empresa de petróleo dizia: ‘Saíam de nossas terras’. Os fazendeiros respondiam: ‘As terras são nossas. Não sairemos’. A empresa ameaçou chamar a polícia. Os fazendeiros disseram: ‘Há muitos outros além de nós’, e a empresa disse que ia convocar a ajuda do exército. ‘Também temos armas. Não sairemos’, foi a réplica. ‘Não temos nada a perder’.

As tropas foram reunidas e o derramamento de sangue foi evitado no último instante por um oficial recém-saído de um programa de treinamento sobre alternativas à barganha posicional. Ele perguntou à empresa: ‘Quanto tempo será necessário até que se produza petróleo nestas terras?’ ‘Provavelmente três anos’, foi a resposta. ‘O que vocês pretendem fazer com as terras nos próximos meses?’ ‘Realizar o mapeamento sísmico do subsolo.’ Então, ele perguntou aos fazendeiros: ‘Qual é o problema de deixar as terras agora, como eles estão pedindo?’ ‘A safra é daqui a seis semanas. Ela é tudo o que temos.’

Em pouco tempo um acordo foi firmado: Os fazendeiros poderiam colher a safra e não impediriam que a empresa realizasse as atividades preparatórias. Na verdade, a empresa estava até querendo contratar muitos dos fazendeiros como operários para as

---

<sup>16</sup> FISCHER, Roger, Ury, William *et al* (2014). **Como chegar ao sim**: como negociar acordos sem fazer concessões. Rio de Janeiro: Solomon, p. 28-29.

atividades de construção e não tinha qualquer restrição ao cultivo das terras em torno das sondas de petróleo”.

O exemplo ilustra a diferença entre uma disputa baseada em posições, onde cada um dos polos defende aquilo que entende ser justo, em detrimento de uma relação construída a partir dos reais interesses de cada um dos polos, que puderam ser averiguados a partir de alternativas levantadas a partir de questionamentos realizados por um terceiro neutro.

As práticas autocompositivas, como são conhecidas internacionalmente, vem sendo discutidas e implementadas pela Organização das Nações Unidas desde há muito tempo.

A primeira normativa tendente à harmonização e unificação do Direito Internacional Comercial, com o objetivo de vislumbrar os interesses de todos os povos, surge em 1966, com a Resolução 2205 de 17 de dezembro.

Em 04 de dezembro de 1980, é criada a Resolução 35/52, que estabeleceu as Regras de Conciliação pela Comissão Internacional Comercial.

Muito tempo se passou até que em 19 de novembro de 2002, por meio da Resolução 57/18 foi criada a Lei Modelo sobre Conciliação pela Comissão Internacional Comercial.

O objetivo da Comissão Internacional Comercial com a criação das Regras de Conciliação e da Lei Modelo sobre Conciliação foi desde sempre contribuir para que as relações comerciais internacionais fossem estabelecidas a partir de uma ordem legal harmônica, leal e eficiente, para que assim, eventuais conflitos oriundos dessas relações pudessem ser solucionados com flexibilidade a partir dessas premissas: harmonia, lealdade e eficiência.

A mediação surge então para as relações comerciais internacionais como um método adequado de solução de disputas por via autocompositiva que atendiam às premissas anteriormente elencadas.

A Comissão de Comércio Internacional buscava um meio de se promover a solução de conflitos internacionais que fosse aceito por diferentes Países com diferentes culturas, economias e sistemas jurídicos.

O objetivo principal era então, promover acordos entre diferentes Estados com critérios objetivos que pudessem contribuir para que as relações econômicas pudessem se desenvolver com segurança e exequibilidade.

Alguns países já faziam uso da mediação como meio de solucionar conflitos. Como já apresentado, a mediação na China apoia-se sobre o pensamento do filósofo Confúcio<sup>17</sup>:

---

<sup>17</sup> TAVARES, (2002), op. cit., p. 29-30.

“Ainda hoje o espírito confuciano norteia a maneira como os conflitos são selecionados na China. Existem, espalhados por todo o país, os comitês populares de mediação, encarregados de propiciar o entendimento de partes em conflito, de maneira informal.”

Outros países, igualmente vem adotando a mediação como instrumento eficaz ao atingimento do consenso, como trazido na pesquisa de BRAGANÇA (2020):<sup>18</sup>

“A América Latina é composta por vinte nações, sendo que dezessete apresentam referências normativas sobre a mediação: Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, El Salvador, Equador, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, República Dominicana, Uruguai, Venezuela.

(...)

Dentre as dezessete nações latinoamericanas que apresentam referências legislativas sobre a mediação, apenas três contém uma lei própria e específica para a mediação: a Argentina (Lei nacional no 26.589/2010), o Brasil (lei no 13.140/2015) e a Colômbia, com a sua lei sobre conciliação no 640/2001, mas conforme já sinalizamos, tratam-se de mediação. Nestes diplomas, o procedimento é tratado na sua singularidade.

Ademais, sete outros países possuem um estatuto geral sobre métodos adequados de solução de conflitos ou então leis que a regulam conjuntamente com a conciliação e/ou arbitragem. Este é o caso da Costa Rica (lei no 7.727/1997), de El Salvador (decreto no 914/2002), do Equador (lei no 145/2007), do México (decreto no 251/2010), da Nicarágua (lei no 540/2005), do Panamá (lei no 5/1999) e do Paraguai (lei no 1.879/2002). A Bolívia, ainda que mencione a mediação em três dispositivos da lei no 708/2015, restringe-a enquanto um meio acessório à conciliação ou como uma espécie de etapa da arbitragem.

O primeiro Estado a dispor sobre a mediação em âmbito constitucional foi a Colômbia em 1991. Algumas normas constitucionais também foram encontradas na Constituição da República Equatoriana de 2008 e na Constituição República Bolivariana da Venezuela de 1999. Tanto o Equador quanto a Bolívia tratam o método como via

---

<sup>18</sup> BRAGANÇA, Fernanda *et al*, (2020). **Panorama legal da mediação na América Latina**. Niterói: PPGSD-UFF, 2020. p. 557-558.

*alternativa* para por fim às controvérsias e sinalizam para a promoção de formas pacíficas de resolução de disputas através de lei.

O Código de Processo Civil brasileiro de 2015, o de Honduras de 2007 e o da Nicarágua também de 2015, mereceram destaque. O estatuto processual do Brasil foi o que se dedicou mais detidamente ao instituto com vinte e quatro disposições a respeito e é tido como uma importante referência para a região.

A mediação na seara criminal tem um vasto arcabouço normativo nos seguintes países: Colômbia; México, que tem a recente lei nacional de mecanismos alternativos de solução de controvérsias em matéria penal de 2014; Nicarágua, cujas normas datam desde 2001; Panamá e República Dominicana.

A mediação é prevista para conflitos consumeristas em El Salvador, Equador, Peru e Uruguai. O Chile, a Colômbia, Honduras, o Paraguai, a República Dominicana e o Uruguai possuem previsões específicas sobre o procedimento para as disputas laborais de abrangência coletiva.”

Além da Ásia e da América Latina, a América do Norte e a União Européia vem igualmente trilhando os caminhos da mediação.

Berço do termo “Tribunal Multiportas”, ou, como disse Frank Sander em 1976, “*multi-doorcourthouse*”<sup>19</sup>, os EUA têm ocupado posição de destaque no que se refere aos métodos autocompositivos de solução de conflitos.

Stipanowich<sup>20</sup> lembra que a “Quiet Revolution in ‘ADR’”, anunciada por Frank Sander e Warren Burgen, na PoundConference, em 1976, “alterou todo o panorama da resolução de conflitos, pública e privada, em todo o mundo”:

“Seu impacto foi sentido no empoderamento dos indivíduos para intervir mais efetivamente em conflitos de todos os tipos para a melhoria das partes em disputa, das instituições e da sociedade em geral. Isto inspirou inúmeras iniciativas locais, regionais, nacionais e internacionais e alimentou diversos domínios do discurso, incluindo engajamento público, desenvolvimento organizacional, justiça restaurativa e prática diplomática e colaborativa baseada na fé. Cada vez mais, ele foi revigorado

---

<sup>19</sup> STONE, Katherine V., (2004). W. Alternative Dispute Resolution. Encyclopedia of Legal History, Stan Katz, Oxford University Press.

<sup>20</sup> STIPANOWICH, Thomas J. Living the dream of ADR: Reflections on four decades of the quiet revolution in dispute resolution. **The Pound Conferences**. (Symposium Keynote).

e até transformado por megatendências como a globalização, a revolução da informação tecnológica e estudos da neurociência e do comportamento humano”.

Além disso, os EUA tem suas raízes na chamada “mediação comunitária” ou "Communitymediation", implementada a partir de situações envolvendo direitos trabalhistas e habitacionais.

A ideia da cultura de paz, a pacificação, busca de entendimento e composição de conflitos entre as partes é muito significativa no sistema norte americano, onde há significativa redução das atribuições dos magistrados.

Via de regra os juízes se mantêm afastados do status e da produção de provas e são protegidos de influências indesejáveis dos advogados. No *adversary system* (sistema adversarial), quando uma demanda chega ao judiciário, o magistrado somente atuará prolatando uma sentença, após finalizada a produção de provas pelas partes. O que fortalece a possibilidade de comunicação entre as próprias partes. Diferente do que ocorre no Brasil, onde o magistrado preside o processo e toda comunicação é dirigida a ele.

Outra característica do sistema americano que favorece a autocomposição é o alto custo da judicialização, que vai ocorrer somente quando não houver viabilidade de acordo e, somente se as provas carreadas durante a fase *discovery* (revelação de provas e dados), no *pretrail* (pré-processual), forem robustas o bastante.

Na fase de Discovery é bastante comum haver extinção do feito por autocomposição, para evitar maiores gastos e despesas processuais, ao se perceber que as provas carreadas ao processo são substancialmente robustas.

Assim como ocorreu nos EUA, a França despertou para a mediação voltando-se para a comunidade. Porém, diferenciou a sua atuação quando voltou-se para a perspectiva social da mediação, sendo palco para a mediação no bairro ou mediação social:

“Bonafe-Schmitt parte dos movimentos de ‘justiça informal’ ou ‘justiça de vizinhança’ (*informal justice e neighborhood justice center*), iniciados nos anos 1970 e vistos como uma ‘justiça de segunda classe ou justiça dos pobres’ (...)

Ao passar pelos anos 1980, com a emergência das experiências de mediação nos bairros, no campo penal e nos conflitos familiares, o autor afirma que se consolida a idéia de Modos Alternativos de Resolução de Conflitos (MARC) ou Alternative Dispute Resolution (ADR). O fortalecimento definitivo se dá nos anos 1990, com a

institucionalização e criação de várias organizações de mediadores, além de programas de formação e elaboração de códigos de ética”.<sup>21</sup>

Desde 2016, o Código do Consumidor francês traz em seu artigo L. 612-1, a previsão de que seja possibilitado ao consumidor acesso a um sistema de mediação com objetivo de solucionar amigavelmente qualquer possível litígio.

Antes disso, a França aprovou a Lei de incentivo à modalidade amigável em 08 de fevereiro de 1995; Diretiva da União Europeia em 21 de maio de 2008, voltado para conflitos internos e externos; e, em 2015, alteração ao Código de Processo Civil, introduz o artigo 58, que permite ao juiz propor mediação e conciliação às partes.

Inobstante, o artigo 14.1 da Lei nº 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013, já trazia em seu texto a obrigatoriedade de que sites que realizam vendas online façam constar em seu site um link eletrônico de acesso a plataforma de resolução de conflitos online.

Corroborando com a visão eletrônica da solução de disputas, a Lei 23 de março de 2019 estabelece o serviço de mediação online, serviço a ser operado por agentes privados, com custas calculadas sobre percentual do valor da demanda.

Além do viés consumerista, a França apresenta contribuição significativa na seara das relações familiares. Baseada na *École des Parents*, e no *Conseil Congualet Familial*, a mediação familiar na França busca mais do que a resolução, busca a transformação do conflito.

Jean Paul Lederach,<sup>22</sup> nesse tema, nos ensina que:

“A transformação de conflitos é mais do que um conjunto de técnicas específicas; é um modo de olhar e ao mesmo tempo enxergar. Tanto para olhar como para enxergar precisamos de lentes. Portanto, a transformação de conflitos sugere um conjunto de lentes pelas quais conseguiremos enxergar o conflito social.

(...)

Em primeiro lugar, precisamos de uma lente para ver a situação imediata. Em segundo, de uma que veja além dos problemas prementes e que leve nosso olhar na direção dos padrões mais profundos de relacionamento, inclusive o contexto no qual o conflito se

---

<sup>21</sup> COSTA, Andréa Abrahão (2018). Governança judicial e mediação institucionalizada de conflitos nos fóruns descentralizados de Curitiba: uma abordagem sobre a possibilidade de democratização do Poder Judiciário. **Tese de Doutorado**, PUCPR.

<sup>22</sup> LEDERACH, Jean Paul (2012). **Transformação de conflitos**. São Paulo: Palas Athena, p. 21-23.

expressa. Em terceiro, é preciso uma estrutura conceitual que reúna estas perspectivas, uma estrutura que nos permita ligar os problemas imediatos com os padrões de relacionamento subjacentes. Tal estrutura poderá oferecer uma compreensão geral do conflito e, ao mesmo tempo, criar uma plataforma para tratar as questões imediatas e também os padrões de relacionamento subjacentes”.

A interdisciplinaridade entre psicanálise e Direito, utilizada pela mediação francesa, visa a construção de um olhar voltado à compreensão dos relacionamentos familiares e suas características intrínsecas.

Insta consignar que, conforme informação trazida pelo sítio eletrônico oficial<sup>23</sup> “Portal Europeu da Justiça”, na França “não existe nenhuma autoridade central ou governamental responsável pela regulamentação da profissão de mediador, não se prevendo que possa vir a ser criada qualquer entidade desse tipo”. E segue dizendo:

“No direito francês, as partes podem recorrer à mediação em todos os domínios do direito, desde que esta não atente contra a chamada “ordem pública de direção”. A título de exemplo, não é possível realizar uma mediação para contornar as regras obrigatórias do casamento ou do divórcio.

A mediação exerce-se sobretudo no âmbito dos processos de família (juiz de família, por intermédio de mediador familiar) e das ações de pequeno montante (instâncias perante o juiz de proximidade ou o juiz de instância, por intermédio do conciliador).”

Importante frisar que na França não há um código de conduta ou código de ética nacional para mediadores, o que há é um “código de boa conduta” elaborado pela Câmara do Comércio e Indústria de Paris, a fim de exercer a auto regulação. Igualmente, não há previsão de formação específica para exercer a profissão de mediador, exceto para o mediador familiar.

A mediação familiar prevê que o mediador receba “uma formação garantida por estabelecimentos aprovados e um diploma emitido pelo prefeito da região após uma formação ou provas de certificação”. Recebida a certificação os mediadores passam a compor a classe:

“Em matéria de família, os mediadores familiares estão sujeitos, pela sua adesão direta ou por intermédio do organismo que os emprega, aos códigos ou cartas deontológicos

---

<sup>23</sup> Portal Europeu da Justiça (2020, Outubro 18) [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-fr-pt.do?member=1](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-fr-pt.do?member=1).



das duas associações federativas dos organismos de mediação familiar, a *Association Pour la Médiation Familiale* e a *Fédération Nationale des Associations de Médiation Familiales*. Estes códigos ou cartas retomam as “regras deontológicas da mediação familiar” adotadas em 22 de abril de 2003 pela CNCMF. Assim, segundo seu sítio na internet, ‘a APMF estabelece o código deontológico da profissão, que define as regras éticas da prática profissional e as condições para o exercício da mediação familiar na França. É esse código que rege a profissão’.

A FNCF (Fédération Nationale des Centres de Médiation) adotou, em março de 2008, um código deontológico baseado no Código de Conduta Europeu para os Mediadores.”

Já em Portugal, o procedimento da Mediação se assemelha bastante ao do Brasil. Ambos possuem uma Lei específica que regula, em Portugal, a Lei nº 29, de 19 de abril de 2013 e, no Brasil, a Lei nº 13140, de 26 de junho de 2015.

Tanto no Brasil quanto em Portugal a Mediação é realizada por Câmaras Privadas e por órgãos públicos, que se voltam a facilitar a autocomposição por meio de um terceiro facilitador. Dulce Nascimento<sup>24</sup>, em análise comparativa entre os países, apresenta:

“Igualmente em ambos os ordenamentos o acordo obtido constitui título executivo, podendo assim qualquer um dos mediados, em caso de incumprimento, intentar a respectiva ação executiva. Uma das particularidades do atual processo judicial brasileiro traduz-se na circunstância da obrigatoriedade da primeira etapa da mediação, salvo se ambas as partes manifestarem expressamente, desinteresse na composição consensual, nos termos do artigo 334º do novo Código de Processo Civil Brasileiro. Da experiência tida, na atuação privada e judicial, as etapas do processo nos dois países também se afiguram com características muito semelhantes, verificando-se após o termo de aceitação da mediação, de forma sumária: o relato das histórias, seguido da construção, ampliação e negociação, com fechamento do processo (com ou sem acordo). Sendo também em ambos, o acordo na Mediação uma consequência do trabalho realizado, e não um fim em si mesmo. Atendendo às afinidades nesta matéria dos ordenamentos jurídicos português e brasileiro, podemos afirmar que em ambos os países a Mediação é um processo consensual, orientado a manter nas pessoas nele interessadas e intervenientes a autonomia e autoria das decisões, tendo como

---

<sup>24</sup> NASCIMENTO, Dulce (2016). Mediação de conflitos na área da saúde: experiência portuguesa e brasileira. *Cadernos Ibero-Americanos de Direito Sanitário*. jul./set.

características comuns para além da celeridade, a redução de custos emocionais e financeiros, bem como a possibilidade de preservação dos relacionamentos (independentemente do grau de intimidade ou proximidade)”.

No sítio eletrónico oficial<sup>25</sup> “Portal Europeu da Justiça”, é possível encontrar o conceito português de mediação, o carácter da mediação e dos acordos, matérias de aplicação da mediação, o estatuto dos mediadores e as custas de utilização. Assim como no Brasil, o conceito é trazido na lei. Vejamos:

“A mediação constitui um dos meios de resolução alternativa de litígios (RAL) existentes em Portugal, a par da arbitragem e dos julgamentos de paz. A Lei n.º 29/2013, de 19 de abril (conhecida como Lei de Mediação) constitui uma lei de enquadramento da mediação nacional no panorama dos meios RAL. Este diploma estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, independentemente da natureza do litígio que seja objeto de mediação, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública. Nos termos da Lei de Mediação, entende-se por:

‘Mediação’: a forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas e privadas, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos;

‘Mediador de conflitos’: um terceiro, imparcial e independente, desprovido de poderes de imposição aos mediados, que os auxilia na tentativa de construção de um acordo final sobre o objeto do litígio.”

Além do conceito, outro quesito que se assemelha é o carácter da mediação, que se apresenta como voluntário, confidencial e cujo conteúdo não pode ser usado como prova por um tribunal.

Interessante trazer à baila critério de cessação da confidencialidade utilizado em Portugal, qual seja:

---

<sup>25</sup>Portal Europeu da Justiça (2020, Outubro 18). [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-pt-pt.do?member=1](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-pt-pt.do?member=1).

“O procedimento de mediação é confidencial, só podendo cessar por razões de ordem pública, nomeadamente para assegurar a proteção do interesse superior da criança, quando esteja em causa a proteção da integridade física ou psíquica de qualquer pessoa, ou quando tal seja necessário para efeitos de aplicação ou execução do acordo obtido por via da mediação, na estrita medida do que, em concreto, se revelar necessário para a proteção dos referidos interesses”.

O que se nota nesta breve análise comparativa é que, a cultura da pacificação atravessa gerações e continentes em busca de uma melhor forma de atender as necessidades dos indivíduos envolvidos em situações de conflito.

Com este olhar, a Comissão de Comércio Internacional da Organização das Nações Unidas opta por adotar a mediação como ferramenta para a solução de disputas internacionais. Como consequência dessa adoção, impõe-se que a Lei Modelo de Conciliação Comercial Internacional receba como emenda normas que regulam a aplicação e execução desses acordos internacionais construídos a partir da mediação entre diferentes países com diferentes jurisdições.

Assim, em Assembleia Geral das Nações Unidas, ocorrida em dezembro de 2018, foi autorizada a cerimônia oficial de assinatura da Convenção das Nações Unidas sobre Acordos Internacionais de Transação resultantes da Mediação, que recomendou que tal tratado recebesse a denominação de Convenção de Singapura sobre Mediação, Convenção de Mediação de Singapura, ou Convenção de Singapura.

Após autorizado o texto normativo, em Assembleia Geral sediada em Singapura na data de 17 de agosto de 2019, quarenta e seis (46) países se mobilizaram e assinaram a histórica Convenção de Mediação de Singapura.

A Convenção de Mediação de Singapura entrou em vigor no dia 12 de setembro de 2020, após ter sido ratificada por Singapura, Fiji e Qatar, conforme disposições da própria convenção que prevê que o tratado passaria a vigorar a partir da ratificação de, ao menos, três países.

Desta feita, a Convenção de Singapura emerge como um instrumento de facilitação do comércio internacional por viabilizar que os negociadores sirvam-se e invoquem acordos construídos a partir da mediação além das fronteiras territoriais e jurídicas.

Com isso, a mediação consolida-se mundialmente como um método autocompositivo seguro e eficaz de solução de conflito, que promove a harmonização e a lealdade entre os indivíduos.

### 3. A POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES

O pensamento em se adotar uma política de tratamento adequado dos conflitos de interesses surge em decorrência do movimento de acesso à justiça, cujo início se deu em 1965, e trouxe como bandeira a derrubada das barreiras incompressíveis e desarticuladas de acesso à justiça.

Como Cappelletti<sup>26</sup> apresenta em sua obra, em especial, a terceira onda:

“esse enfoque encoraja a exploração de uma ampla variedade de reformas, incluindo alterações nas formas de procedimento, mudanças na estrutura dos tribunais ou a criação de novos tribunais, o uso de pessoas leigas ou paraprofissionais, tanto como juízes quanto como defensores, modificações no direito substantivo destinadas a evitar litígios ou facilitar sua solução e a utilização de mecanismos privados ou informais de solução dos litígios”.

A Lei 9.099, de 26 de setembro de 1995, criou os Juizados Especiais e extinguiu os até então Juizados de Pequenas Causas, Lei 7.244, de 07 de novembro de 1984, que foi uma das portas criadas para dar espaço à implementação do acesso à justiça pelo Estado.

Roberto Portugal Bacellar (2003)<sup>27</sup> apresenta que:

“Nos Juizados Especiais Cíveis, parte dos obstáculos de acesso foram removidos com a gratuidade processual em primeira instância; a facultatividade da assistência por advogados nas causas de até vinte salários mínimos; a total remoção dos óbices processuais (formalismos inúteis) e a simplificação do procedimento; a introdução dos critérios de oralidade – agora para efetiva aplicação –, simplicidade, informalidade, celeridade, com a busca permanente da composição pacífica das controvérsias”.

Nessa toada, foi criado em 31 de dezembro de 2004 e instalado em 14 de junho de 2005 o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, em obediência ao artigo 103-B da Constituição da

---

<sup>26</sup>CAPPELLETTI, Mauro, et al, (2002). **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, p. 25.

<sup>27</sup>BACELLAR, Roberto Portugal (2003). **Juizados especiais**: a nova mediação paraprocessual. São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 36.

República, com o objetivo de realizar o controle administrativo e aperfeiçoamento do serviço público voltado à prestação judiciária.

Com a missão de contribuir para que a prestação jurisdicional seja realizada com moralidade, eficiência e efetividade, em benefício da sociedade, o CNJ passou a desenhar orientações para que o Poder Judiciário melhor servisse aos seus fins.

Com a Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, o Conselho Nacional de Justiça consolidou a busca pela pacificação social por meio de métodos autocompositivos de resolução de conflitos e a efetividade do acesso à Justiça e à ordem jurídica justa ao instituir a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses.

A Resolução nº 125 do CNJ veio com o escopo de operacionalizar eficientemente o Poder Judiciário, ao traçar como objetivos estratégicos o acesso à justiça e a responsabilidade social consubstanciados na Resolução nº 70, de 18 de março de 2009.

Prevendo o acesso à ordem jurídica de forma justa e permitindo o estabelecimento de diretrizes para implantação de políticas públicas que vislumbre meios para o tratamento adequado de conflitos.

Assim, a Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, com seu texto consolidado a partir das Emendas nº 01/2013 e pela Emenda nº 02/2016 e das Resoluções nº 290/2019 e nº 326/2020, prevê em seu artigo 1º, parágrafo único, que:

“aos órgãos judiciários incumbe, nos termos de art. 334 do Código de Processo Civil de 2015, combinado com o art. 27 da Lei 13.140, de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação), antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão”.

O texto original trazia no parágrafo único do artigo 1º que:

“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”.

A alteração no primeiro artigo da referida resolução sugere, além do sucesso na implantação dos meios consensuais dentro dos órgãos judiciários, também a implementação da Meta Nacional nº 9, que objetiva integrar a Agenda 2030 ao Poder Judiciário a fim de “realizar ações de prevenção ou desjudicialização de litígios voltadas aos objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS), da Agenda 2030”.<sup>28</sup>

O artigo 7º da Resolução prevê a criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC, que possuem como atribuições, além de implantar a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito dos Tribunais de Justiça dos Estados da Federação, ainda tem como mister instalar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs.

### 3.1. O CEJUSC CONFORME PREVISTO PELA RESOLUÇÃO 125/2010 DO CNJ

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs são destinados a realizar o tratamento adequado dos conflitos de interesses previstos pela Política Judiciária Nacional. Dentre os métodos de tratamento, são contemplados prioritariamente, mas não exclusivamente, sessões de conciliação e de mediação.

Além das sessões de conciliação e mediação previstas no artigo 334, do Código Processual Civil, os CEJUSCs são responsáveis ainda, pela promoção da cidadania, bem como pela prestação de atendimento e orientação ao cidadão.

A origem dos CEJUSCs decorre especialmente da experiência positiva trazida pela Lei 9099/95, que criou os Juizados Especiais em substituição aos antigos Juizados de Pequenas Causas. “Essas experiências, além de trazerem a mediação para o processo, permitiram a utilização tanto desse método quanto o da conciliação, já arraigada entre nós, em fase anterior à propositura da ação (fase pré-processual), evitando a judicialização de conflitos”.<sup>29</sup>

A estrutura de um CEJUSC contará, no mínimo, com um juiz coordenador, responsável pela administração do Centro, pela homologação de acordos, nos termos do artigo 8º, §8º, da

<sup>28</sup> Conselho Nacional de Justiça (2021). **Programas e ações**. <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/agenda-2030/>.

<sup>29</sup> Tribunal de Justiça do Paraná (2021, Fevereiro 7). NUPEMEC. [https://www.tjpr.jus.br/nupemec?p\\_auth=LO3bwqQS&p\\_p\\_id=36&p\\_p\\_lifecycle=1&p\\_p\\_state=maximized&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-2&p\\_p\\_col\\_count=1&\\_36\\_struts\\_action=%2Fwiki%2Fview&\\_36\\_nodeId=32431835&\\_36\\_title=02-+CEJUSC](https://www.tjpr.jus.br/nupemec?p_auth=LO3bwqQS&p_p_id=36&p_p_lifecycle=1&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=1&_36_struts_action=%2Fwiki%2Fview&_36_nodeId=32431835&_36_title=02-+CEJUSC).

Resolução 125/2021 e pela supervisão dos conciliadores e mediadores, além de um servidor gestor administrativo, com dedicação exclusiva, para atendimento ao cidadão e gestão de conflitos.

O CEJUSC poderá contar ainda com um juiz coordenador adjunto e, eventualmente, um estagiário de graduação para auxílio às atividades da unidade.

Urge frizar que a Resolução nº 325, de 29 de junho de 2020, que dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026, traz em seu anexo I, como macrodesafio relacionado a processos internos:<sup>30</sup>

**“PREVENÇÃO DE LITÍGIOS E ADOÇÃO DE SOLUÇÕES CONSENSUAIS PARA OS CONFLITOS**

Descrição: Refere-se ao fomento de meios extrajudiciais para prevenção e para resolução negociada de conflitos, com a participação ativa do cidadão. Visa estimular a comunidade a resolver seus conflitos sem necessidade de processo judicial, mediante conciliação, mediação e arbitragem. Abrange também parcerias entre os Poderes a fim de evitar potenciais causas judiciais e destravar controvérsias existentes”.

Mais uma vez, muito embora o Poder Judiciário esteja se aparelhando de meios autocompositivos adequados à solução de controvérsias, o CNJ traz como macrodesafio a desjudicialização dos processos e o empoderamento do cidadão na solução de seus litígios.

### 3.2. O CEJUSC NO ESTADO DO PARANÁ

No Estado do Paraná a instituição do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC se deu a partir da Resolução nº 13, de 15 de agosto de 2011, do Órgão Especial do Tribunal de Justiça do Paraná – TJPR.

A composição do NUPEMEC do TJPR forma-se “pelos seguintes membros: o 2º Vice-Presidente do TJPR (que o preside), o Corregedor-Geral da Justiça ou, em substituição, o Corregedor da Justiça, o Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de 2º Grau, dois Coordenadores de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania de 1º Grau, sendo um do Foro Central ou Regional da Comarca da Região Metropolitana de

---

<sup>30</sup> Conselho Nacional de Justiça (2021, Fevereiro 8). **Resolução n. 325, de 29 de Junho de 2020.** <https://atos.cnj.jus.br/files/original182343202006305efb832f79875.pdf>.

Curitiba e outro do interior, o Diretor da Escola da Magistratura do Paraná (EMAP), o Diretor da Escola dos Servidores da Justiça Estadual do Paraná (ESEJE) e dois servidores efetivos do Quadro da Secretaria do TJPR”.<sup>31</sup>

A criação e instalação dos CEJUSCs seguiu um Plano de Estruturação e Instalação dos CEJUSCs do NUPEMEC-PR.<sup>32</sup>

Este Plano teve como objetivo “fornecer subsídios à Administração do Tribunal de Justiça do Paraná para o estabelecimento de parâmetros à adequada estruturação (humana e material) dos CEJUSCs, viabilizando, assim, sua instalação em todas as Comarcas do Estado”.

Tal Plano previa inicialmente a configuração equiparada a uma unidade judicial, cujo objetivo é desenvolver “trabalhos correlatos à política de autocomposição, com especial ênfase na solução de conflitos por meio da conciliação (na maioria dos casos) e da mediação (em hipóteses menos frequentes)” para atendimento das audiências previstas pelo artigo 334, do Código de Processo Civil.

Além disso, o Plano previa também a atuação do CEJUSC “na orientação e promoção de direitos dos cidadãos (política judiciária de cidadania)”.

O CEJUSC, conforme descrito no Plano, compreende três modalidades de prestação de serviços, que pode ser dividido em três setores: pré-processual, processual e cidadania.

O setor pré-processual foi desenhado para recepcionar a demanda antes mesmo de ser distribuída como ação, antes de se tornar um processo. Para fazer uso do setor o cidadão dirige-se ao CEJUSC para atendimento, ocasião em que é agendada uma sessão de conciliação ou mediação e é expedida uma carta convite para que seja entregue a quem se deseja oportunizar a sessão de autocomposição.

No dia e hora agendados, ambos comparecem diretamente para a sessão voltada à autocomposição. Havendo a composição, tal acordo será reduzido a termo e homologado pelo juiz coordenador do CEJUSC, cuja validade será de título executivo judicial.

A sugestão apresentada no referido Plano é de que os CEJUSCs PRÉ-PROCESSUAIS, apelidados de CEJUSC – PRÉ, atuem por meio de parcerias com outras entidades, em especial faculdades, e que estes serviços sejam realizados nas dependências físicas dos Fóruns em caráter excepcional.

---

<sup>31</sup> Tribunal de Justiça do Paraná (2021, Março 1). Plano de estruturação e instalação dos Cejuscs do Nupemec-PR.

<https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/6180923/Plano+de+Estrutura%C3%A7%C3%A3o+e+Instala%C3%A7%C3%A3o+dos+CEJUSCs+do+NUPEMEC-PR+definitivo.pdf/53752e7e-8054-4f52-b99c-25fc12a953b5?version=1.0>.

<sup>32</sup> Idem, Tribunal, (2021, Fevereiro 7).



O setor processual, como o nome já propõe, assim denominado CEJUSC – PRO, receberá os processos em andamento para que sejam aplicados métodos autocompositivos de solução daqueles conflitos já judicializados. Os acordos entabulados nessas demandas serão homologados de acordo com a orientação do artigo 8º, §8º, da Resolução 125/2021.

Por fim, o setor cidadania, que se destina ao atendimento ao cidadão, orientação da população e à garantia de seus direitos e ao desenvolvimento de projetos voltados à cidadania.

Este setor deverá ainda submeter-se à política judiciária de cidadania estabelecida no âmbito do Poder Judiciário pelo Núcleo dos Direitos do Cidadão – NUCID.

Há no Estado do Paraná atualmente 172 (cento e setenta e dois) CEJUSCs instalados, dentre eles, 136 (cento e trinta e seis) estão em pleno funcionamento, 28 (vinte e oito) em instalação e 8 (oito) em processo de reestruturação.

A estrutura mínima de cada CEJUSC é composta por 01 (um) Juiz Coordenador, 01 (um) Juiz Adjunto, 02 (duas) vagas para Serviço Extraordinário (exclusivamente para servidores de carreira), 01 (uma) vaga para Gestor Administrativo Titular e 01 (uma) para Gestor Administrativo Interino.

O Juiz designado como Juiz Coordenador ou como Juiz Adjunto não atuará exclusivamente no CEJUSC. Atuará com a cumulação das varas e sem compensação na distribuição dos feitos ou remuneratória.

O NUPEMEC do Estado do Paraná vem implementando diversos projetos a fim de melhor atender as necessidades do jurisdicionado e, além de chegar mais próximo da população, também promover a autonomia do cidadão com o fim contíguo de atingir o plano estratégico de desjudicialização.

Passaremos a apresentar alguns dos projetos desenvolvidos pelo NUPEMEC/PR em parcerias com os CEJUSCs e iniciativa privada até chegarmos ao CEJUSC VIRTUAL.

### 3.2.1 O CEJUSC e o Programa Pacificar é Divino

O Programa Pacificar é Divino surge a partir da política de capacitação de articuladores comunitários para promover a pacificação social por meio da autocomposição de controvérsias antes mesmo de chegar ao judiciário.

Desenvolvido em parceria com organizações religiosas, o programa volta-se a capacitar os líderes e membros religiosos de diferentes filosofias a fim de atuarem como facilitadores em sua comunidade.

Como símbolo, é inaugurado um espaço nas dependências de cada instituição denominado “Espaço Pacificar”, utilizado para realizar os atendimentos e as conciliações e mediações entre os integrantes da comunidade.

Até fevereiro de 2020 já haviam sido inaugurados 54 Espaços Pacificar no Estado do Paraná.

### 3.2.2 O CEJUSC e a Central de Medidas Socialmente Úteis - CEMSU

A Central de Medidas Socialmente Úteis – CEMSU, instituída pela Lei nº 20.442, de 17 de dezembro de 2020, foi criada pela 2ª Vice-Presidência para atuar em parceria com o CEJUSC, voltado à gestão das alternativas penais, “oferecendo subsídio às unidades do Sistema de Justiça Criminal, acompanhamento e fiscalização da execução dos substitutivos penais, bem como elaborando pareceres técnicos que se façam necessários durante o processo”.<sup>33</sup>

A CEMSU visa realizar a aplicação de Medidas Socialmente Úteis em substituição à aplicação de multa, prestação pecuniária e privação de liberdade, dando enfoque restaurativo em crimes de menor potencial ofensivo.

A proposta da CEMSU é utilizar a Justiça Restaurativa como instrumento de pacificação social, utilizando a aplicação de círculos restaurativos na aplicação da pena, com vistas a proporcionar um efeito pedagógico ao infrator e obter como resultado a desestimulação de condutas criminosas em benefício da comunidade.

São exemplos de projetos em andamento nas CEMSU do Estado do Paraná o projeto Novas Pontes e o projeto Grupos Reflexivos – Mulheres e Gênero, além de vários outros.

### 3.2.3 O CEJUSC Virtual

Criado em plena pandemia Covid-19, pela Portaria nº 5244/2020 – NUPMEC, o CEJUSC Virtual surge como importante ferramenta para atender as necessidades fomentadas pelo distanciamento social e para a modernização e facilitação dos serviços autocompositivos oferecidos aos jurisdicionados.

Após decretada a Resolução nº 313, em março de 2020, que estabeleceu o atendimento de advogados e jurisdicionados de forma remota, as audiências endoprocessuais passaram a ser realizadas por meio de plataforma virtual.

---

<sup>33</sup> SEI nº 0097344-41.2019.8.16.6000

A Portaria 4130/2020 do NUPEMEC regulamenta a realização de sessões de conciliação e mediação virtuais nos CEJUSC – PRO, mediante o emprego de recursos tecnológicos, como plataformas virtuais, à época cedidos pelo CNJ e hoje já contratados pelo TJPR.

Assim, o CEJUSC VIRTUAL foi desenhado para receber os pedidos dos cidadãos por meio de um formulário no sítio do TJPR, e então encaminhado a um dos CEJUSCs, de acordo com a competência territorial.

Este procedimento integra o setor PRÉ-PROCESSUAL, quando ainda não existe um processo na justiça. O atendimento é totalmente realizado de forma remota e digitalizado.

A realização da sessão de conciliação ou mediação se dá em uma plataforma virtual e os convites para participar podem ser mandados por carta, e-mail ou aplicativo de mensagem.

Para que as pessoas possam solicitar o serviço, a 2ª Vice-Presidência do TJPR disponibiliza uma página exclusiva na internet para o projeto, com todas as orientações para que o cidadão possa ter acesso de maneira simples, no seguinte endereço eletrônico: <https://www.tjpr.jus.br/cejuscvirtual>.

### 3.3 AS AUDIÊNCIAS VIRTUAIS NOS CEJUSCS DO PARANÁ

Presencialmente até março e depois disso por meio de plataformas virtuais, no período compreendido entre janeiro a outubro de 2020, foram realizadas 22.017 (vinte e duas mil e dezessete) audiências de conciliação e mediação nos CEJUSCs do Paraná, das quais 6.119 (seis mil, cento e dezenove) resultaram em conciliação.

Na versão histórica da semana nacional da conciliação, 100% virtual, que aconteceu entre os dias 30 de novembro e 04 de dezembro de 2020, foram realizadas pelos CEJUSCs do Paraná 7.617 (sete mil, seiscentas e dezessete) audiências virtuais, das quais 1.506 (mil, quinhentas e seis) resultaram em conciliação.

Adotando como parcela amostral o CEJUSC do Fórum Descentralizado do Boqueirão, unidade onde a autora atua, no período compreendido entre janeiro e outubro de 2020, foram realizadas 264 (duzentas e sessenta e quatro) audiências, das quais 182 (cento e oitenta e duas) resultaram em conciliação.

Na mesma linha comparativa, na semana nacional da conciliação/2020, foram realizadas 28 (vinte e oito) audiências virtuais pelo referido CEJUSC, das quais 17 (dezessete) resultaram em conciliação.

Apresentaremos um quadro comparativo referente às audiências realizadas pelo CEJUSC do Fórum Descentralizado do Boqueirão no segundo semestre de 2019, na modalidade presencial, e no segundo semestre de 2020, na modalidade virtual:

RELATÓRIO DE AUDIÊNCIAS - CEJUSC (2º SEMESTRE - 2019)										
	AGOSTO		SETEMBRO		OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO	
Descrição	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
Realizadas	22	27,20%	20	37,00%	47	49,00%	70	45,20%	8	42,10%
Realizadas c/ Conciliação	59	72,80%	34	63,00%	48	50,00%	85	54,80%	11	57,90%
Realizadas com Transação	0	0,00%	0	0,00%	1	1,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total Realizadas</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>
Canceladas	12	18,50%	12	18,80%	21	38,90%	8	16,30%	0	0,00%
Negativas	21	32,30%	10	15,60%	21	38,90%	27	55,10%	16	84,20%
Não Realizadas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Redesignadas	32	49,20%	42	65,60%	12	22,20%	14	28,60%	3	15,80%
<b>Total Não Realizadas</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

RELATÓRIO DE AUDIÊNCIAS - CEJUSC (2º SEMESTRE - 2020)										
	AGOSTO		SETEMBRO		OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO	
Descrição	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
Realizadas	2	20,00%	24	38,70%	33	37,90%	27	36,00%	15	31,20%
Realizadas c/ Conciliação	8	80,00%	38	61,30%	54	62,10%	48	64,00%	33	68,80%
Realizadas com Transação	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total Realizadas</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>
Canceladas	37	49,30%	42	36,80%	108	57,80%	85	63,90%	24	34,80%
Negativas	3	4,00%	1	0,90%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Não Realizadas	0	0,00%	25	21,90%	50	26,70%	38	28,60%	45	65,20%
Redesignadas	35	46,70%	46	40,40%	29	15,50%	10	7,50%	0	0,00%
<b>Total Não Realizadas</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

É possível notar que, com todos os desafios enfrentados em decorrência do isolamento social, o uso de plataformas virtuais, problemas de instabilidade do serviço de internet, além

das dificuldades enfrentadas pelos próprios usuários dos sistemas e equipamentos eletrônicos, foi possível vislumbrar, a partir dos números apresentados, o índice de acordos propiciados por meio da realização das audiências na modalidade virtual.

Notou-se com a utilização de plataformas virtuais a diminuição no índice de audiências negativas, que são aquelas em que há ausência de ambas as partes, e não realizadas, que são aquelas em que apenas uma das partes compareceu.

Foi igualmente possível perceber a partir dos quadros acima que houve substancial aumento no índice de audiências realizadas com conciliação do 2º semestre de 2019, na modalidade presencial, para o 2º semestre de 2020, na modalidade virtual.

Por fim, pode-se perceber com a experiência adquirida na modalidade virtual que, a condução da audiência pelos mediadores e o acesso pelas partes tornou-se facilitado pelo ambiente virtual.

Apesar da mudança do que a psicologia chama de “set terapêutico”, tão conhecido na modalidade presencial, o trabalho dos facilitadores para se adaptarem ao ambiente virtual trouxe às partes um novo “set”, o conforto de seus próprios lares.

Dito isso, seguimos para conhecer, no próximo capítulo, os métodos consensuais utilizados pelos CEJUSCs para concretizar a pacificação social.

#### **4. OS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS UTILIZADOS NOS CEJUSCS**

Estabelecido o panorama da autocomposição e da política nacional e estadual, apresentaremos então os principais métodos autocompositivos de solução de conflitos utilizados nos CEJUSCs e suas possibilidades de aplicação.

Como já visto, as técnicas de resolução adequada de conflitos tem como foco atender às pessoas envolvidas em um conflito de maneira que suas necessidades, seus interesses e seus sentimentos sejam considerados e, assim, respeitados e trabalhados para que possam ser atendidos.

Passaremos então a conhecer algumas das técnicas autocompositivas utilizadas não apenas judicialmente, como também extrajudicialmente, quais sejam: a negociação, a conciliação, a mediação e o processo de mediação, a justiça restaurativa com suas práticas circulares e, por fim, as constelações sistêmicas.

#### 4.1. NEGOCIAÇÃO

A primeira das técnicas que passaremos a discorrer é aquela que privilegia o contato direto entre os envolvidos, voltados para um mesmo foco, uma mesma meta. A negociação caracteriza-se pela sucessão de apresentação de propostas e tomadas de decisão com o objetivo de atingir um acordo aceitável para ambos os negociadores.

A negociação é inata aos seres vivos. Negociamos por alimento, por espaço, por atenção. Negociamos o tempo todo. Porém, na maioria das vezes, negociamos instintivamente.

Charlise Gimenez<sup>34</sup> apresenta três modelos de negociação

“A negociação distributiva ou barganha de posições que se baseia nas posições apresentadas pelas partes, as quais fazem concessões a partir delas, que permitem a obtenção de um acordo.

Por sua vez, a negociação integrativa considera a ampliação dos ganhos possíveis, razão pela qual se aplica em casos com mais de um objetivo a alcançar.

A seu turno, a negociação por princípios, cooperativa ou colaborativa, modelo proposto pela Universidade de Harvard, realiza a negociação a partir dos reais interesses das partes”.

---

<sup>34</sup> GIMENEZ, Charlise Paula Colet. SPLENGER, Fabiana (2016). **O mediador na Resolução 125/2010 do CNJ**: um estudo a partir do Tribunal Múltiplas Portas. Águas de São Pedro: Livronovo, p. 111-112.

William Ury<sup>35</sup>, co-fundador do Programa de Negociação da Universidade de Harvard, identifica duas formas de negociação mais comuns e apresenta uma terceira opção de negociação, a negociação por princípios, ensinada pelo referido Programa:

“Embora negociações ocorram diariamente, não é fácil se sair bem. Estratégias padrão geralmente deixam as pessoas insatisfeitas, desgastadas ou ajudadas - frequentemente as três coisas.

As pessoas se veem diante de um dilema. Acreditam que existam duas formas de negociação: afável e dura. O negociador afável evita entrar em conflitos pessoais e faz concessões sempre que necessário para que se chegue a um acordo. Ele deseja resolver o problema amigavelmente e, no entanto, geralmente acaba se sentindo explorado e amargurado. O negociador duro enxerga qualquer situação como uma competição de vontades, em que se sai melhor o lado que se mantiver irredutível e conservar as posições mais extremas. Ele deseja sair ganhando. Contudo, geralmente acaba produzindo uma resposta igualmente dura que exaure seus recursos e a ele, pessoalmente, e deteriora o relacionamento com a outra parte. Outras estratégias padrão de negociação se encaixam em posições intermediárias, entre afáveis e duras, mas cada uma delas envolve uma tentativa de compensação entre obter o que se deseja e se relacionar com as pessoas.

Existe um terceiro modo de negociar, um modo que não é afável nem duro, mas as duas coisas ao mesmo tempo. O método de negociação baseada em princípios, desenvolvido pelo Projeto de Negociação de Harvard, consiste em deliberar sobre as questões em pauta levando em conta os seus méritos e não promovendo um processo de regateio focado naquilo que cada lado afirma que fará ou deixará de fazer. O método sugere que se busquem ganhos mútuos, sempre que possível, e que, no caso de conflito de interesses, se insista em que o resultado tenha por base padrões justos, independentes das vontades de cada lado. O método de negociação baseada em princípios é duro em relação aos métodos, afável em relação às pessoas. Não emprega truques e nem assume posturas. A negociação baseada em princípios mostra como obter o que lhe é de direito sem ser indigno. Permite a você ser justo e, ao mesmo tempo, ficar protegido daqueles que desejam tirar vantagem de sua correção.”

---

<sup>35</sup> FISCHER, Roger, Ury, William *et al* (2014). **Como chegar ao sim**: como negociar acordos sem fazer concessões. Rio de Janeiro: Solomon.

Durante a negociação é possível que uma das partes ofereça maior resistência ou utilize-se de jogos sujos. A negociação por princípios oferecerá algumas ferramentas para vencer a resistência da outra parte e fugir de jogos sujos.

Mister se faz, inicialmente, conhecer esses princípios fundamentais, quais sejam, as pessoas, os interesses, a variedade de opções, a imparcialidades de critérios e a busca pela melhor alternativa em caso de não acordo.

Os principais elementos na negociação por princípios são: I - Separar as pessoas dos problemas; II - Valorizar interesses em detrimento de posições; III - Promover brainstorming; IV - Servir-se de imparcialidade; V - Reservar sua MACNA (Melhor Alternativa em Caso de Não Acordo); VI - Possuir moedas de troca; VII - Identificar a ZOPA (Zona de Possível Acordo); e, VIII - Utilizar persuasão.

Abordando a primeira ferramenta mencionada, ao separar a pessoa do problema o negociador consegue identificar quem está tratando o problema e qual é o problema a ser tratado.

Utilizando esta estratégia o negociador não concentrará sua atenção sobre o oponente e sim, sobre o objeto da disputa, direcionando adequadamente seus questionamentos ao objeto da negociação.

Separando a pessoa do problema o negociador pode fazer perguntas dentro do objeto da negociação para entender melhor o panorama e as alternativas possíveis para entender a situação em que o outro se encontra, e assim, aumentar suas chances de encontrar as melhores alternativas para que a negociação seja agradável e frutífera para ambos.

A segunda ferramenta orienta a valorizar interesses em detrimento de posições. Visa dar maior ênfase às necessidades, anseios, preocupações, sentimentos e emoções dos envolvidos do que às questões preliminarmente apresentadas por eles.

Os interesses são os vetores de convergência em uma negociação, enquanto as posições são os vetores de divergência. Concentrando-se nos interesses, o negociador pode enfrentar o objeto real dessa negociação, podendo satisfazer as necessidades subjacentes e os interesses reais de ambos os negociadores.

A terceira ferramenta, brainstorming ou “tempestade de ideias”, permite promover a geração de opções e diálogo voltado ao debate e diálogo em ambiente de ganho mútuo.

Este ponto é importante para evitar as dificuldades de decidir sob pressão. O negociador deve ter uma gama de opções diferentes e criativas para oferecer ganho mútuo.

As ideias podem ser organizadas por temas, por necessidades, por questões convergentes em interesses comuns, procurando estabelecer prioridades pela ordem de



complexidade, do menos complexo ao mais complexo, e partindo de pontos que provoquem sentimentos mais positivos em detrimento de menos positivos.

A quarta ferramenta apresenta critério de negociação baseada em fatos, em detrimento de vontades pessoais. O uso de critérios objetivos e imparciais fará valer os fatos em detrimento da vontade.

A negociação parece justa quando o negociador apresenta e segue critérios objetivos, baseados em padrões justos e procedimentos justos.

Após aplicada essa técnica, caso os negociadores estejam tão envolvidos a ponto de não mais conseguirem ser imparciais, abre-se a possibilidade para que a condução do impasse passe a ser feita por um mediador escolhido por ambos.

A quinta ferramenta, mais conhecida como plano B, é uma das mais importantes fontes de equilíbrio emocional do negociador, pois ao aparelhar-se de uma Melhor Alternativa em Caso de Não Acordo – MAANA ou BATNA (Best Alternative To a Negotiated Agreement) como é mais conhecido, estará consciente de seu real poder-dever de negociação.

Os efeitos de negociar na posse de sua BATNA podem ser sentidos ao negociar com maior dedicação para obter um resultado melhor que seu BATNA, bem como, sentir-se mais tranquilo ao trabalhar as opções apresentadas na negociação, podendo rejeitar opções quando lhe parecer mais apropriado, assumindo uma situação mais confortável durante as negociações.

A sexta ferramenta é baseada na chamada negociação distributiva. As moedas de troca podem ser baseadas a partir de valores tangíveis e intangíveis, escolhidas a partir de itens, características, condições e temporalidade do objeto da negociação. Tem como objetivo ampliar as possibilidades de atendimento das necessidades do outro negociador com vistas a facilitar a construção do acordo.

A sétima ferramenta diz respeito ao campo da negociação. Como um tabuleiro imaginário, que prevê as etapas e parâmetros a serem adotados no curso da negociação. Cada negociador estabelece seu campo de negociação e os pontos de intersecção entre os campos de ambos os negociadores será o local onde haverá a possibilidade de acordo, ou seja, a zona de possível acordo - ZOPA.

Por fim, o negociador precisa aparelhar-se de persuasão. Cialdini<sup>36</sup> a destrincha em seis importantes princípios para que uma negociação seja bem sucedida:

---

<sup>36</sup> CIALDINI, Robert B. (2012). **As armas da persuasão**. Rio de Janeiro: Sextante.

1. reciprocidade - “em vez de prestar um primeiro favor que estimule um favor em retribuição, um indivíduo pode fazer uma concessão inicial que estimule uma concessão retribuidora”;
2. compromisso e coerência - “o segredo é assegurar um compromisso inicial. Após tomarem uma posição, as pessoas ficam mais dispostas a concordar com pedidos que sejam compatíveis com o compromisso anterior”.
3. aprovação social - “pode ser usado para estimular o consentimento de uma pessoa a um pedido, informando-se a ela que vários outros indivíduos (quanto mais melhor) estão concordando ou já concordaram com aquela situação”.
4. afeição - “as pessoas preferem dizer ‘sim’ a indivíduos que conhecem e de quem gostam”. Fatores que influenciam a afeição são: atratividade física, semelhança e aumento da familiaridade por contato repetido.
5. autoridade - “tendência a obedecer às autoridades legítimas é fortalecida por práticas de socialização sistemáticas concebidas para infundir nos membros da sociedade a percepção de que essa obediência constitui a conduta correta”.
6. escassez - “as pessoas atribuem mais valor a oportunidades quando estas estão menos disponíveis”.

As negociações podem ocorrer entre duas ou entre muitas pessoas interessadas no mesmo objeto. Uma negociação multipartidária traz como desafio a complexidade de buscar um denominador comum entre mais de dois participantes na negociação, o que significa trabalhar com mais de uma pessoa para separar seus interesses de suas posições, criando um maior número de opções com critérios objetivos para superar a resistência de várias partes.

Além disso, cada vez que se estabelece a negociação com uma das partes, as demais estarão observando as estratégias e comportamentos, o que pode gerar maior resistência, proporcionando um ambiente competitivo em detrimento da colaboração.

Algumas estratégias para implementar a negociação multipartidária são: manter a escuta ativa para atender às necessidades e interesses de cada um; apresentar opções que são valiosas para a maioria dos negociadores e que interessam a todos; usar a criatividade para propostas; escolher maximizar o ganho.

Em uma negociação multipartidária é necessário formular estratégias de coalizões e construir alianças, e lembrar-se de manter as regras da negociação claras para todos.

Sabe-se que durante uma negociação, as discussões podem se tornar acaloradas, as propostas podem se tornar ofensivas e os ataques podem se tornar pessoais. Podemos polarizar percepções, trazer emoções negativas e ter identidades ameaçadas.

A inteligência emocional, amplamente disseminada a partir dos estudos de Daniel Goleman, é hoje considerada como um dos mais importantes índices de desenvolvimento humano. Com base em critérios objetivos, a inteligência emocional é definida como a capacidade de perceber, identificar, expressar e gerenciar emoções.

O comportamento emocional de um negociador pode influenciar diretamente o comportamento do outro, a menos que esse ciclo seja rompido com a aplicação de critérios objetivos pelo outro negociador, praticando a escuta ativa para perceber a mudança emocional do outro, identificar os sentimentos envolvidos, expressar com calma e respeitar essa percepção e ajudá-lo a gerenciar essas emoções.

Vale frisar que para fugir dos truques sujos que podem ser utilizados em uma negociação é necessário usar os quatro primeiros elementos da negociação por princípios e exercitar a inteligência emocional, para se manter sob controle para manter ou fornecer uma negociação harmônica .

De posse dessas ferramentas para vencer a resistência da outra parte e fugir dos jogos sujos, é possível que seja estabelecido um campo harmônico de negociações, importante ao atingimento do acordo e ao sucesso da negociação.

#### 4.2. CONCILIAÇÃO

Os Juizados Especiais, instituídos pela Lei nº 9099/95, antigos Juizados de Pequenas Causas, são um grande avanço no que tange o acesso à justiça.

A remoção dos obstáculos para o acesso à justiça são trazidos por Roberto Bacellar (2003):<sup>37</sup>

“Nos Juizados Especiais Cíveis, parte dos obstáculos de acesso foram removidos com a gratuidade processual em primeira instância; a facultatividade da assistência por advogado nas causas de até vinte salários mínimos; a total remoção dos óbices processuais (formalismos inúteis) e a simplificação do procedimento; a introdução dos

---

<sup>37</sup> BACELLAR, (2003), op. cit., p. 36-37.

critérios de oralidade - agora para efetiva aplicação -, simplicidade, informalidade, celeridade, com a busca permanente da composição pacífica das controvérsias”.

Os Juizados Especiais iniciam o procedimento com uma tentativa de autocomposição, denominada audiência de conciliação. O então magistrado dos Juizados Especiais, Roberto Bacellar,<sup>38</sup> escreveu que:

“No direito material contamos com o instituto da transação regulada a partir do art. 1.025 do CC, que autoriza os interessados a prevenirem ou determinarem litígios mediante concessões mútuas. A conciliação é a tônica nos Juizados Especiais - órgão onde 100% dos casos são submetidos a ela.

Nos Juizados Especiais a conciliação é tão importante que - no processo de conhecimento - o julgamento é exceção à regra e o que importa é a pacificação entre os interessados; na execução dos Juizados Estaduais pretende-se que a realização de hasta pública igualmente seja exceção e exalta-se a tentativa de conciliação até que sejam satisfeitos os interesses das partes.

[...]

Para bem aplicar a conciliação, é preciso contar com um bom conciliador. Deve o conciliador fazer-se apresentar de maneira adequada, ouvir a posição dos interessados e intervir com criatividade - mostrando os riscos e as consequências do litígio, sugerindo opções de acordo e incentivando concessões mútuas”.

Para conceituar a conciliação é muito comum a doutrina dizer que a conciliação precisa ser compreendida dentro de uma nova perspectiva cultural (a cultura da paz) e, sob esse aspecto, pode ser tida como uma iniciativa a partir da qual os envolvidos empreendem esforços para a solução de litígios se valendo do auxílio de um terceiro que atua como conciliador, agindo de modo imparcial e gerenciando as partes para uma melhor solução, também oferecendo alternativas.

Conciliação pode ser classificada como conciliação judicial e conciliação extrajudicial. A conciliação judicial é aquela que ocorre no curso de um processo judicial, será homologada por uma sentença homologatória e se tornará um título executivo judicial.

---

<sup>38</sup>BACELLAR, (2003), op. cit., p. 76.

Já a conciliação extrajudicial se dá por contrato, é equiparado à transação. Neste caso, aos moldes dos contratos, o termo ou contrato de conciliação deverá ser assinado por duas testemunhas e se tornará um título executivo extrajudicial.

O Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça<sup>39</sup> orienta que:

“Atualmente, com base na política pública preconizada pelo Conselho Nacional de Justiça e consolidada em resoluções e publicações diversas, pode-se afirmar que a conciliação no Poder Judiciário busca: i) além do acordo, uma efetiva harmonização social das partes; ii) restaurar, dentro dos limites possíveis, a relação social das partes; iii) utilizar técnicas persuasivas, mas não impositivas ou coercitivas para se alcançarem soluções; iv) demorar suficientemente para que os interessados compreendam que o conciliador se importa com o caso e a solução encontrada; v) humanizar o processo de resolução de disputas; vi) preservar a intimidade dos interessados sempre que possível; vii) visar a uma solução construtiva para o conflito, com enfoque prospectivo para a relação dos envolvidos; viii) permitir que as partes sintam-se ouvidas; e, ix) utilizar-se de técnicas multidisciplinares para permitir que se encontrem soluções satisfatórias no menor prazo possível”.

Já em matéria extrajudicial podemos utilizar como exemplo, além das Câmaras de Conciliação, Mediação e Arbitragem, os Procons - Departamentos Estaduais de Proteção e Defesa do Consumidor, que no Paraná foram criados através do Decreto nº 609, de 23 de julho de 1991. Vejamos:

“Todos os processos administrativos registrados no órgão tem como razão principal resolver o problema do consumidor. Como fase de solução, são realizadas audiências nas quais o fornecedor tem a oportunidade de atender o pedido do consumidor. Somente quando o fornecedor não resolve o problema ocorrido na relação de consumo é que o processo passa à fase de aplicação das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor.”<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> GOMMA, Andre (2016). **Manual de Mediação Judicial**. Brasília: CNJ, p. 22.

<sup>40</sup> PROCON-PR (2020, Outubro 18). **Audiências**.

<http://www.procon.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=49>.

Tanto na conciliação judicial quanto na conciliação extrajudicial, as audiências ou sessões de conciliação são realizadas por um conciliador capacitado em técnicas específicas para aplicação nas audiências de conciliação, com o objetivo de implementar a quantidade e qualidade dos acordos firmados.

O conciliador é um terceiro facilitador que além de facilitar o diálogo entre os envolvidos também está apto a apresentar opções de solução para aquele conflito determinado, facilitando a negociação entre as partes e oferecendo opções de ganhos mútuos.

#### 4.3. MEDIAÇÃO

A mediação, diferentemente da conciliação, é uma facilitação de diálogo voltada ao restabelecimento da comunicação entre os envolvidos em determinado conflito, sem o oferecimento de quaisquer propostas de solução por parte do terceiro, o mediador.

O moderno conceito de mediação trazido por Fernanda Tartuce<sup>41</sup> diz que “mediação é o mecanismo de abordagem consensual de controvérsias em que uma pessoa isenta e capacitada atua tecnicamente com vistas a facilitar a comunicação entre os envolvidos para que eles possam encontrar formas produtivas de lidar com as disputas”.

Christopher W. Moore<sup>42</sup> nos apresenta três níveis de conflito - “latentes, emergentes e manifestos”:

“Os conflitos latentes são caracterizados por forças implícitas que não foram reveladas de forma plena e não chegaram ainda a um conflito extremamente polarizado. (...)

Conflitos emergentes são disputas em que as partes são identificadas, a disputa é reconhecida e muitas questões estão claras. Entretanto não ocorreu uma negociação cooperativa viável ou um processo de resolução de problemas. Os conflitos emergentes têm um potencial para crescer se um procedimento de resolução não for implementado. (...)

Conflitos manifestos são aqueles em que as partes estão envolvidas em uma disputa ativa e contínua, que podem ter começado a negociar, tendo chegado a um impasse”.

---

<sup>41</sup>TARTUCE, Fernanda (2020, Outubro 12). **Mediação no Novo CPC**: questionamentos reflexivos. <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/02/Media%C3%A7%C3%A3o-no-novo-CPC-Tartuce.pdf>

<sup>42</sup> MOORE, Christopher W. (1998). **O processo de mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, p. 29-/30.

A partir do conhecimento sobre o nível e a intensidade do conflito, é possível vislumbrar a adequada intervenção do mediador, cujo conceito é apresentado pelo CNJ:<sup>43</sup>

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

No conflito latente o mediador irá auxiliar os envolvidos a identificar as pessoas que possam vir a ser afetadas por este conflito ou por novo problema que possa decorrer deste. No conflito emergente o mediador irá identificar o conflito já existente e as possibilidades de cessá-lo por meio de uma negociação.

Já os conflitos manifestos, que são aqueles que o mediador precisará atuar para mudar os rumos da negociação ou para melhorar o processo negocial, atuando para reconciliar os interesses dos envolvidos.

Dito isso, passamos a analisar o processo da mediação a ser seguido pelo mediador em sua atividade. Para iniciar, citaremos as três escolas mais conhecidas no Brasil: a mediação transformativa, a mediação circular narrativa e a mediação facilitativa, sendo a última a mais difundida até então.

A mediação transformativa, aos moldes da mediação familiar utilizada na França, tem o intuito de transformar o conflito. FALECK<sup>44</sup> diz que:

---

<sup>43</sup> GOMMA, (2016), op. cit., p. 141.

<sup>44</sup> FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda (2020, Outubro 15). **Introdução histórica e modelos de mediação.** [www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora](http://www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora).

“Os adeptos dessa corrente querem se distanciar da tradição da mera ‘solução de problemas’ na mediação, buscando mudar o paradigma da visão de mundo individual para a relacional; para essa corrente, as disputas não devem ser vistas como problemas, mas sim como oportunidades de crescimento moral e transformação. Nessa concepção, empoderamento e reconhecimento são os dois mais relevantes efeitos que a mediação pode gerar e atingi-los é o objetivo mais importante. Como se pode perceber, a meta é modificar a relação entre as partes, não importando se é celebrado ou não um acordo desde que haja ‘transformação relacional’”.

A escola criada por Sara Cobb, a mediação circular narrativa, é guiada por técnicas decorrentes da associação entre a mediação facilitativa e a terapia familiar sistêmica, cujo objetivo é promover a reflexão sobre o conflito e as relações envolvidas, voltada à tomada do protagonismo das partes.

“Nesse modelo, a obtenção do acordo deixa de ser o objetivo prioritário para se tornar uma possível consequência do processo circular-narrativo. Parte-se do reconhecimento da importância da arte da conversa - vista como talvez o aprendizado mais transcendental que praticamos. Essa troca nos permite adquirir outros aprendizados. Aprendemos e desenvolvemos a nossa própria arte de conversar com outros seres humanos. Assim, sentir, pensar e fazer se completam em narrações ou histórias. E a mediação é concebida, então, como um processo conversacional, que se dá na comunicação. Nessa perspectiva, o único material com que contamos nas mediações é o nosso processo conversacional. Comunicação analógica (não verbal) e a comunicação digital (verbal) integram-se no processo de conversar”.<sup>45</sup>

E, por fim, trazemos a mediação facilitativa, tradicional, da escola de Harvard, baseada em negociação voltada à solução de problemas com ganhos mútuos. Nas palavras de Carlos Eduardo Vasconcelos:<sup>46</sup>

“A mediação facilitativa - definida como uma negociação com apoio de terceiro imparcial, denominado mediador - adotou, enfim, todas essas técnicas desenvolvidas

---

<sup>45</sup> VASCONCELOS, Carlos Eduardo de (2018). **Mediação de Conflitos e práticas restaurativas**. 6. ed. São Paulo: Método. (obra digital).

<sup>46</sup> VASCONCELOS, (2018), op. cit., (obra digital)



pela Escola de Harvard. Esse modelo direcionado ao acordo e baseado em princípios inspira o andamento processual de outros modelos, inclusive modelos direcionados à relação. Assim, a mediação facilitativa, em seu andamento processual, é referência para os demais modelos de mediação. O procedimento inicia-se com a apresentação das partes e do mediador; seguem-se as explicações sobre como é e como se processa a mediação; em sucessivo, os mediandos narram o problema e são questionados equitativamente; procura-se fortalecer a colaboração para que eles evoluam das posições iniciais para a identificação dos interesses comuns subjacentes, elaborem as opções e cheguem, quando possível, a um acordo fundado em dados de realidade. As entrevistas de pré-mediação são recomendadas, embora eventualmente dispensáveis, sendo admitidas as reuniões em separado (cáucus) do mediador com cada um dos mediandos, com o objetivo de facilitar o desbloqueio de impasses.”

O modelo de Harvard é baseado na busca pelos reais interesses dos envolvidos, voltados a um acordo com ganhos mútuos. Essa busca será realizada pelo mediador dentro de um processo, denominado processo de mediação.

Christopher Moore<sup>47</sup> irá dividir o processo de mediação em doze estágios, nos quais “o mediador planeja as hipóteses e as estratégias adequadas e executa atividades específicas”, quais sejam:

---

<sup>47</sup>MOORE, (1998), op. cit., p. 66-67.

**“Estágio 1: Estabelecendo Relacionamento com as Partes Disputantes**

- Faz contatos iniciais com as partes
- Constrói credibilidade
- Promove o Rapport
- Instrui as partes sobre o processo
- Aumenta o compromisso em relação ao procedimento

**Estágio 2: Escolhendo uma Estratégia para Orientar a Mediação**

- Ajuda as partes a avaliar várias abordagens do manejo e da resolução de conflitos
- Ajuda as partes a selecionar uma abordagem
- Coordena as abordagens das partes

**Estágio 3: Coletando e Analisando Informações Básicas**

- Coleta e analisa dados importantes sobre as pessoas, a dinâmica e a essência de um conflito
- Verifica a precisão dos dados
- Minimiza o impacto dos dados inexatos ou indisponíveis

**Estágio 4: Projetando um Plano Detalhado para a Mediação**

- Identifica estratégias e movimentos não-contingentes consequentes que permitam às partes caminharem rumo ao acordo

Identifica movimentos contingentes para responder a situações peculiares ao conflito específico

**Estágio 5: Construindo a Confiança e a Cooperação**

Prepara psicologicamente os disputantes para participar nas negociações sobre questões essenciais

Lida com emoções fortes

Verifica as percepções e minimiza os efeitos dos estereótipos

Constrói o reconhecimento da legitimidade das partes e das questões

Constrói a confiança

Esclarece as comunicações

**Estágio 6: Iniciando a Sessão de Mediação**

Abre a negociação entre as partes

Estabelece um tom aberto e positivo

Estabelece regras básicas e diretrizes comportamentais

Ajuda as partes a expressar as emoções

Delimita as áreas e as questões a serem discutidas

Ajuda as partes a explorar os compromissos, os pontos relevantes e as influências

**Estágio 7: Definindo as Questões e Estabelecendo uma agenda**

- Identifica áreas amplas de interesse para as partes
- Obtém a concordância sobre as questões a serem discutidas
- Determina a sequencia para o tratamento das questões

**Estágio 8: Revelando os Interesses Ocultos das Partes Disputantes**

- Identifica os interesses essenciais, psicológicos e de procedimento das partes
- Instrui as partes sobre os interesses uma da outra

**Estágio 9: Gerando Opções para o Acordo**

- Desenvolve entre as partes uma consciência da necessidade de múltiplas opções
- Reduz o compromisso com posições ou com alternativas isoladas
- Gera opções usando negociação baseada na posição ou baseada no interesse

**Estágio 10: Avaliando as Opções para o Acordo**

- Revê os interesses das partes
- Avalia como os interesses podem ser satisfeitos pelas opções disponíveis
- Avalia os custos e benefícios de se escolher as opções

**Estágio 11: Barganha final**

- Consegue o acordo através de maior convergência das posições, últimos movimentos para fechar os acordos, desenvolvimento de uma fórmula consensual ou estabelecimento de meios de procedimento para se conseguir um acordo fundamental

**Estágio 12: Atingindo o Acordo Formal**

Identifica os passos de procedimentos para se operacionalizar o acordo; Estabelece uma avaliação e um procedimento de monitoração; Formaliza o acordo e cria um mecanismo de imposição e compromisso"

#### 4.3.1 O Processo de Mediação no Brasil

O Conselho Nacional de Justiça - CNJ adotou como processo de mediação judicial a ser utilizado no Brasil a escola da mediação facilitativa, aos moldes do processo disseminado a partir da Universidade de Harvard.

Esse processo de mediação a ser implementado a fim de restabelecer a comunicação entre os envolvidos na controvérsia e vislumbrar a construção do acordo, contempla as seguintes fases: a) Preparação; b) Sessão de abertura; c) Reunião de informações; d)

identificação de questões, interesses, necessidades e sentimentos e) Resolução de questões; f) Construção do acordo; e,g) Encerramento da sessão.

Com o intuito de ilustrar e compartilhar esse processo, passaremos a descrever brevemente cada uma de suas fases:

**a) Preparação**

O manual de mediação judicial do CNJ promove quatro modalidades de qualidade que precisam ser atingidas pelo mediador em sua preparação para a mediação judicial: qualidade técnica; qualidade ambiental; qualidade social; e, qualidade ética.

“A preparação quanto à qualidade técnica ocorre com o treinamento em técnicas de mediação e a verificação de que elas estejam sendo adequadamente aplicadas pelo novo mediador no estágio supervisionado.

Quanto à qualidade ambiental - relacionada ao espaço físico destinado ao atendimento das partes - uma parcela desse planejamento é de responsabilidade do gestor do programa que deve providenciar um ambiente compatível com os importantes debates que ali ocorrerão. Por outro lado, ao mediador cumpre-se certificar que a sala está disposta de maneira a transmitir ao usuário a mensagem de que ‘nos provedores do serviço, apreciamos sua vinda e nos importamos com as questões que estão sendo trazidas à mediação’ (...)

No que tange à qualidade social - relacionada com o tratamento social que é dirigido às partes (...). Assim, uma recepção afetuosa em que se transmita a verdadeira intenção de auxiliar as partes constitui, por si só, um instrumento de grande auxílio para o mediador. (...)

Cumpramos registrar ainda que há planejamento quanto à qualidade ética - aquela estabelecida a partir de parâmetros mínimos de legitimidade das soluções. Nesse sentido, ainda que as partes tenham chegado a um consenso e tenham mencionado que gostaram do tratamento que lhes foi dispensado e do ambiente em que se realizou a mediação, se houve comprometimento ético (e.g. uma das partes renunciou a um

direito sem plena consciência de possuir tal direito) não há como afirmar que houve qualidade na mediação.”

Além de todo o acima apontado, mister se faz que o mediador prepare-se emocionalmente para atuar perante o conflito alheio, sem envolver-se nem identificar-se com quaisquer das questões ou partes envolvidas, a fim de evitar involuntários julgamentos.

#### **b) Sessão de abertura**

A sessão de abertura, também conhecida como declaração de abertura, deverá contemplar a explicação sobre o que os presentes irão vivenciar, como o mediador irá se conduzir e como se espera que os demais se conduzam.

Ao recepcionar as partes o mediador deverá se apresentar e acolher aos presentes, anotando seus nomes e como desejam ser tratados, dando início ao estabelecimento do rapport.<sup>48</sup>

Na declaração de abertura será explicado pelo mediador o procedimento da mediação, seu propósito, suas etapas, o papel do mediador, as ferramentas que poderão ser utilizadas e as regras que deverão ser seguidas durante todo o processo.

É importante frisar que é neste momento que o mediador deverá explicar as formalidades e a logística da mediação e informá-los sobre o dever de confidencialidade sobre os fatos e situações apresentadas no curso da mediação, bem como quanto à exceção legal, a ocorrência de crime durante o ato, confirmando a adesão às regras apresentadas.

#### **c) Reunião de Informações**

Durante a fase de reunião de informações o mediador facilitará a comunicação para que os envolvidos possam expressar seus relatos e percepções sobre o conflito, para que seja possível ter uma visão geral sobre a demanda.

Na fase de reunião de informações cada um dos envolvidos terá a oportunidade de apresentar sua versão sem que seja interrompido pelos demais. Caso isso ocorra, o mediador poderá interferir e lembrá-los das regras apresentadas na declaração de abertura.

---

<sup>48</sup> BACELLAR (2012, p. 140 e 141) define a construção do rapport como “uma relação respeitosa de confiança ou com qualidade no relacionamento”.

O mediador, como administrador e organizador da mediação, deverá sutilmente controlar o tempo de fala para que todos tenham a oportunidade de se manifestar sem ser interrompido. E, como modelo de comunicação para os participantes, ao precisar interromper, deverá ser cauteloso para que o interessado não se sinta cerceado de seu direito de fala.

É importante que o mediador pratique a escuta ativa e anote as informações apresentadas pelos envolvidos, observando cada detalhe.

Após finalizar o relato das partes, o mediador deverá fazer um resumo, de forma neutra e imparcial, do que lhe foi exposto, a fim de confirmar com os envolvidos se aqueles pontos apresentados pelo mediador são os mesmos que eles pretenderam apresentar.

**d) Identificação de questões, interesses, necessidades e sentimentos**

Finda a etapa da reunião de informações, o mediador precisará identificar as questões, os interesses, as necessidades e os sentimentos dos envolvidos.

O Curso de Formação de Instrutores<sup>49</sup> ensina que:

“A primeira narrativa do conflito apresentada pelos mediados pauta-se nas suas posições, então, após o resumo, inicia-se a fase de investigação mais aprofundada, a fim de que se alcancem seus verdadeiros interesses (motivações e expectativas). Com esse aprofundamento no problema, surgem as principais divergências, contradições e obscuridades, que são fruto daquilo que ficou oculto e das próprias indefinições dos mediados. Para que estes falem de si, se afastando das posições e do conflito objetivo apresentado, o mediador deve formular perguntas abertas, circulares e reflexivas, incentivando a empatia e a cooperação, numa comunicação eficiente.

Apenas com a identificação dos verdadeiros interesses das partes (circunstâncias subjacentes ao conflito) é que pode ter início a apresentação de possíveis soluções, que acabem por gerar um acordo mutuamente satisfatório para os envolvidos.”

Realizado o resumo pelo mediador e identificados questões, interesses, necessidades e sentimentos, o mediador preparará a pauta, ou agenda, com um plano de atuação que contemple os pontos convergentes e os controversos a serem debatidos na sessão entre os envolvidos.

---

<sup>49</sup> LAGRASTA, Valéria F (2020). Curso de Formação de Instrutores. Brasília: ENAPRES, p. 126.

e) Resolução de questões

Este é o momento no processo de mediação em que será esperado do mediador que ele sirva-se de seu ferramental e conduza a sessão de modo a restabelecer a adequada comunicação entre as partes, com o fim de encontrarem um entendimento mútuo.

O mediador poderá utilizar-se de inúmeras técnicas para que a facilitação do diálogo seja proporcionada. Dentre elas as mais conhecidas são: Recontextualização; Identificação de propostas implícitas; Afago ou Reforço Positivo; Escuta Ativa; Espelhamento; Geração de opções; Acondicionamento das questões e interesses das partes; Teste de Realidade; Validação de sentimentos; dentre outras.

O Manual de Mediação Judicial<sup>50</sup> ensina que:

“Durante essa fase, em que o mediador deverá atuar ativamente, ocorre, normalmente, uma mudança de perspectiva das partes quanto ao conflito. Frequentemente as partes percebem que não precisam polarizar a relação. A polarização da relação consiste na percepção de que a única forma de compreender aquela relação consiste em um envolvido estando integralmente correto enquanto o outro, em posição diametralmente oposta, encontra-se inteiramente errado. Ou ainda, um sendo bom enquanto o outro é mau. Ou também, um sendo vítima enquanto o outro seria o malfeitor. Essa orientação polarizada normalmente envolve uma discussão quanto à culpa da relação - e, como já visto, a proposta da mediação consiste em buscar soluções (enfoque prospectivo) e não culpados (enfoque retrospectivo).

(...)

Essa possibilidade de passar de uma fase de ânimos exaltados para uma etapa em que as partes começam a demonstrar empatia e a buscar alguma solução ao seu conflito pode ser considerada o que a mediação pode oferecer de melhor.”

A despolarização da relação já pode ser considerada pelo mediador um ganho significativo. É a partir daí que os mediados tornam-se capazes de solucionar por si mesmos aquele conflito.

---

<sup>50</sup>GOMA, (2016), op. cit., p. 186.

Essa é a facilitação que se espera do mediador. Com a despolarização, o mediador finalmente conseguiu orientar os envolvidos a separar as pessoas do problema, possibilitando a partir daí que os próprios envolvidos possam, juntos, atacar e resolver o problema.

**f) Construção do acordo**

Com a despolarização das partes e o restabelecimento da comunicação entre os interessados, a sessão se encaminha naturalmente à construção do acordo.

Esse acordo irá contemplar os pontos que os envolvidos entenderem importantes serem reduzidos a termo e consignados na proporção da responsabilidade de cada um, apresentando as questões acordadas e quem e como cada um deles deverá cumpri-lo.

Na esfera judicial esse acordo será encaminhado para homologação pelo magistrado e se tornará um título executivo judicial. Na esfera privada, o acordo seguirá os moldes do contrato, mediante a assinatura de duas testemunhas e se tornará um título executivo extrajudicial.

**g) Encerramento da sessão**

A pacificação social é encontrada quando as necessidades básicas e desejos das pessoas são realizados ou estão em processo de realização. E esse é o escopo da mediação.

A autora<sup>51</sup> acredita que: “A busca da pacificação deve ser o objetivo maior de uma comunidade, de uma sociedade. É da pacificação que deriva o estado de felicidade que vai proporcionar aos seres humanos um sorriso de tranquilidade”.

Assim, atendidos os critérios de qualidade da mediação e as necessidades dos envolvidos, tendo encontrado um equilíbrio harmônico, pode-se dizer que a atuação do mediador obteve sucesso.

Ao finalizar a sessão, o mediador deverá agradecer às partes pela presença e pela cooperação durante o procedimento e parabenizá-las pela evolução pessoal individual e conjunta, reforçando sobre os benefícios na comunicação e relacionamento.

---

<sup>51</sup> SOUZA, (2020), op. cit., p. 541.



#### 4. 4. JUSTIÇA RESTAURATIVA

As raízes da aplicabilidade da Justiça Restaurativa remontam rituais tribais onde o “delinquente” sentava-se em círculo com os demais membros daquela tribo e todos eles se voltavam a lembrar àquele “indivíduo” quem ele realmente era em sua essência.

Os membros passavam um bastão de fala de mão em mão para que o detentor do bastão dissesse àquele igual o quanto ele era bom e o quanto ele não precisava “delinquir” para ser aceito e ser atendido em suas necessidades por aquela comunidade.

A Justiça Restaurativa daquela tribo servia para restaurar os valores daquele indivíduo que havia, naquele momento, desviado da conduta esperada para ele por aquela comunidade, bem como, lembrar-lhe as diretrizes da convivência entre os membros daquele grupo social.

O sítio eletrônico do Tribunal de Justiça do Paraná<sup>52</sup>, registra que:

Um dos primeiros registros de Justiça Restaurativa ocorreu na cidade de Kitchener, em Ontário, Canadá, em 1974, com a aplicação de um modelo de prática que reunia as vítimas e os ofensores, após a aplicação da decisão judicial. Porém, a denominação "Justiça Restaurativa" é atribuída ao psicólogo estadunidense Albert Eglash que, no ano de 1975, apresentou a justiça restaurativa, como uma forma de responder a um crime, porém com propósito da reparação e não da punição.

Glaucia Orth<sup>53</sup>, ao abordar as origens da Justiça Restaurativa cita que:

“A justiça restaurativa reuniu as contribuições comuns das filosofias de diferentes povos e religiões, tais como, os povos Maori da Nova Zelândia, os aborígenes norteamericanos, o cristianismo e as filosofias orientais budistas e confucionistas, tendo se tornado a fonte destas influências profundas no movimento social contemporâneo (BRAITHWAITE, 2002).

Inclusive, Braithwaite, quando publicou o livro “Crime, Shame and Reintegration” (1989), ao propor o uso de conferências de justiça restaurativa para o sistema de justiça criminal, foi informado de que aquilo já ocorria na Nova Zelândia (BRAITHWAITE, 2002). Após a ampla divulgação de seu livro, outras pessoas de diferentes partes do mundo estabeleceram contato com o autor contando que aquilo que estava sendo

---

<sup>52</sup> Tribunal de Justiça do Paraná (2020, Novembro 5). Justiça restaurativa. <https://www.tjpr.jus.br/justica-restaurativa>.

<sup>53</sup> ORTH, Glaucia Mayara Niedermeyer (2020). **Justiça restaurativa, socioeducação e proteção social no Brasil**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, p. 31.

denominado justiça restaurativa fazia parte da tradição de seus povos (BRAITHWAITE, 2002). Isso porque nestas sociedades, a manutenção da vida individual necessitava da cooperação entre todos para o enfrentamento das dificuldades naturais, por isso, provavelmente, tais povos desenvolveram soluções criativas para o conflito, evitando ao máximo a exclusão de membros (WALGRAVE, 2008)”.

Hoje, a figura do líder da comunidade, a chamar os membros do grupo social daquele indivíduo transgressor, passou para as mãos do facilitador de Justiça Restaurativa, designado para atender aquele caso no âmbito de uma instituição jurídica.

As instituições jurídicas são compreendidas como aquelas organizações na qual se exerce a função jurisdicional do Estado, bem como, aquelas voltadas ao exercício das funções essenciais da justiça, quais sejam, Poder Judiciário, Ministério Público, Advocacia Pública e Privada e Defensoria Pública. (CF/1988)

Nas instituições jurídicas, mas não exclusivamente, tem-se notado franco crescimento da instrumentalização das práticas restaurativas, principalmente nos últimos dez anos, desde a promulgação do Decreto nº 7.037, de 21 de dezembro de 2009.

No Estado do Paraná a Justiça Restaurativa foi introduzida por um grupo de magistrados que, em 2013, provocaram a realização do primeiro Curso de Justiça Restaurativa na Comarca de Ponta Grossa, ministrado por instrutores provenientes do Rio Grande do Sul.

Convém trazer à lume que as instituições jurídicas, em especial o Poder Judiciário, dispõe de facilitadores capacitados em Justiça Restaurativa para a aplicação das técnicas em casos indicados pelo magistrado.

O Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPEMEC, regulamentou a aplicação de Justiça Restaurativa no Estado do Paraná por meio da Resolução nº 004/2015. O Conselho Nacional de Justiça – CNJ, regulamentou a Justiça Restaurativa no Brasil por meio das Resoluções nºs 225/2016, 253/2018 e 288/2019. Além dessas normativas modernas, a Lei nº 12.594, do SINASE, já previa em 2012 a utilização das práticas restaurativas na socioeducação.

A Resolução Nº 225 de 31/05/2016 do CNJ, que dispõe sobre a Política Nacional de Justiça Restaurativa no âmbito do Poder Judiciário, conceitua e estabelece a aplicação de procedimento restaurativo<sup>54</sup>.

---

<sup>54</sup> Tribunal (2021, Março 1).

Em seu artigo 1º a referida Resolução conceitua a Justiça Restaurativa “como um conjunto ordenado e sistêmico de princípios, métodos, técnicas e atividades próprias, que visa à conscientização sobre os fatores relacionais, institucionais e sociais motivadores de conflitos e violência, e por meio do qual os conflitos que geram dano, concreto ou abstrato, são solucionados de modo estruturado(...)”.

Tal aplicação “pode ocorrer de forma alternativa ou concorrente com o processo convencional, devendo suas implicações ser consideradas, caso a caso, à luz do correspondente sistema processual e objetivando sempre as melhores soluções para as partes envolvidas e a comunidade (art. 1º, parágrafo 2º). Ainda, no artigo 8º, parágrafo 5º da mesma resolução, está indicado que no caso de não haver êxito na composição, fica vedada a utilização de tal insucesso como causa para a majoração de eventual sanção penal ou, ainda, de qualquer informação obtida no âmbito da Justiça Restaurativa como prova”.<sup>55</sup>

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC's são os ambientes dentro do Poder Judiciário onde são aplicadas técnicas de autocomposição, dentre elas, os círculos de Justiça Restaurativa.

Esses círculos acontecem em três etapas: o pré-círculo, onde as pessoas recebem as informações acerca dos procedimentos para participar dos círculos, bem como apresentam sua concordância ou discordância em participar; os círculos em si, onde há a facilitação do diálogo entre os participantes, vítima - ofensor - apoiadores, indicados nos pré-círculos individuais, a partir de atividades e perguntas norteadoras; e, por fim, o pós-círculo, momento em que se colhe as impressões dos participantes em relação ao círculo realizado e às decorrências dele até então.

KayPranis<sup>56</sup> elenca os elementos necessários para a construção de um ambiente seguro em um círculo:

“Cerimônia - Intencional e conscientemente os Círculos mobilizam todos os aspectos da experiência humana: espiritual, emocional, físico e mental. Na abertura e no fechamento realiza-se uma cerimônia ou atividade de centramento intencional. A finalidade é marcar o Círculo como espaço sagrado, no qual os participantes se colocam diante de si mesmos e dos outros com uma qualidade de presença distinta dos encontros corriqueiros do dia-a-dia.

O bastão de fala - Somente a pessoa que está segurando o bastão de fala pode falar. Assim se regula o diálogo à medida que o bastão vai passando de uma pessoa para a

<sup>55</sup> Ibid, (2021, Fevereiro 7), op. cit.

<sup>56</sup> PRANIS, Kay (2010). **Processos Circulares**. São Paulo: Palas Athena, p. 26-27.

outra, dando a volta no Círculo de forma sequencial. A pessoa que segura o bastão recebe a atenção total dos outros participantes e pode falar sem interrupções. Esse recurso promove plena manifestação das emoções, escuta mais profunda, reflexão cuidadosa e um ritmo tranquilo. Além disso, abre-se um espaço para as pessoas que sentem dificuldade de falar diante do grupo. No entanto, não se exige que o detentor do bastão fale necessariamente.

**Facilitador ou guardião** - O facilitador do Círculo de Construção de Paz, muitas vezes chamado de guardião, ajuda o grupo a criar e manter um espaço coletivo no qual cada participante se sente seguro para falar aberta e francamente, sem desrespeitar ninguém. Ela supervisiona a qualidade do espaço coletivo e estimula as reflexões do grupo através de perguntas ou pautas. O guardião não controla as questões a serem levantadas pelo grupo, nem tenta conduzi-los na direção de determinada conclusão, mas pode intervir para zelar pela qualidade da interação grupal.

**Orientações** - Os participantes do Círculo desempenham o importante papel de conceber seu próprio espaço, criando as balizas para sua discussão. Elas expressam as promessas que os participantes fazem mutuamente sobre como irão se comportar durante o diálogo no Círculo. Essas orientações descrevem os comportamentos que os participantes consideram importantes para transformar o espaço em um lugar seguro onde conseguirão expressar sua verdade. Tais orientações não são regras utilizadas para julgar o comportamento do outro. São lembretes para que os participantes tenham em mente o compromisso mútuo de criar um lugar protegido que viabilize diálogos complicados.

**Processo Decisório Consensual** - No Círculo as decisões são tomadas por consenso. Isto não significa que todos terão entusiasmo em relação a determinada decisão ou plano, mas é necessário que cada um dos participantes esteja disposto a viver segundo aquela decisão, bem como apoiar sua implementação”.

Nesse sentido, a previsão é de que os facilitadores capacitados, na preparação e aplicação dos círculos de Justiça Restaurativa em todas as suas etapas possam atuar, aos moldes das antigas tribos.

Os resultados obtidos a partir da aplicação de procedimentos restaurativos deixam clara a dicotomia existente entre a clássica Justiça Retributiva e a nova proposta da Justiça Restaurativa.

Segundo Howard Zehr:<sup>57</sup>

“Justiça retributiva –

O crime é uma violação contra o Estado, definida pela desobediência à lei e pela culpa. A justiça determina a culpa e inflige dor no contexto de uma disputa entre ofensor e Estado, regida por regras sistemáticas.

Justiça restaurativa -

O crime é uma violação de pessoas e relacionamentos. Ele cria a obrigação de corrigir os erros. A justiça envolve a vítima, o ofensor e a comunidade na busca de soluções que promovam a reparação, reconciliação e segurança”.

Enquanto a justiça retributiva estabelece uma proporcionalidade entre o dano sofrido pela vítima e a sanção correspondente ao infrator da norma, a Justiça Restaurativa requer que “cuidemos dos danos sofridos pela vítima e de suas necessidades; que seja atribuída ao ofensor a responsabilidade de corrigir aqueles danos, e que vítimas, ofensores e a comunidade sejam envolvidos nesse processo”<sup>58</sup>.

A filosofia da Justiça Restaurativa é que o ofensor possa experienciar uma reparação e uma aceitação, bem como, uma empatia em relação à pessoa da vítima, onde o ofensor assume a responsabilidade sobre seus atos. Em relação à vítima, a Justiça Restaurativa espera que ela deixe para trás seu medo, sua raiva e seu desejo de vingança.

Assim, a Justiça Restaurativa vai além da ideia primitiva de que a justiça é apenas levar uma questão ao judiciário para ser julgada a sua proporcionalidade pelo juiz. Trata-se de uma releitura do sistema judiciário.

A prática da Justiça Restaurativa vai de encontro ao estabelecimento de uma abertura para o diálogo, a busca pela verdade real e não apenas material, o reconhecimento da vítima, a responsabilização do ofensor e a participação da comunidade.

Deste modo, os envolvidos irão atuar em busca de construir uma perspectiva restaurativa, cujos valores sejam resgatados do interior desses indivíduos e diretrizes sejam instituídas a fim de pacificar as relações.

---

<sup>57</sup> ZEHR, Howard. **Trocando as lentes**. São Paulo: Palas Athena, 2008. p. 170-171.

<sup>58</sup> ZEHR, Howard. **Justiça restaurativa**. São Paulo: Palas Athena, 2012. p. 36.

A complexidade das relações sociais requer que se abandone a justiça clássica, de Chiovenda<sup>59</sup> e Carnelutti<sup>60</sup>, que concebe o Direito apenas como um aparato legislativo que regula a conduta dos homens<sup>61</sup> para que, enfim, busque-se um Direito baseado na cooperação, adaptando a teoria clássica do processo às necessidades atuais da sociedade, rompendo paradigmas

#### 4.5. CONSTELAÇÕES SISTÊMICAS

Uma técnica nova e muito questionada dentro do Poder Judiciário, voltada para a solução autocompositiva de conflitos, principalmente na seara do Direito de Família, é a denominada Constelação Sistêmica.

Embora o judiciário não tenha adotado integralmente essa técnica ainda, mantendo a ideia de que se precisa reler a ideia de justiça, a técnica das Constelações Sistêmicas mostra o olhar que a pessoa que compõe o conflito lança sobre o problema a partir de sua história pessoal, individual e, principalmente, familiar.

As constelações foram sistematizadas por um estudioso alemão chamado Bert Hellinger, que compreendeu os conflitos pessoais como uma sucessão de acontecimentos intrafamiliares, de forma cíclica, que atravessa gerações.

Hellinger percebeu que quando cada um dos membros de uma família são reverenciados, o sistema todo se alinha e há uma compreensão de todo o cosmo familiar, a partir da perspectiva de que há uma consciência universal das ordens da convivência humana.

As constelações sistêmicas, ou constelações familiares, se baseiam em campos da multigeracionalidade, ou seja, o fenômeno de transmissão de informações entre gerações nos sistemas familiares. Nas palavras de Marusa Gonçalves:<sup>62</sup>

“A multigeracionalidade nos sistemas familiares é ressaltada quando os membros posteriores passam a representar os anteriores. Essa representação acontece principalmente em questões ‘interrompidas’ ou ‘gestalts abertas’ de outras gerações,

---

<sup>59</sup> Giuseppe Chiovenda, conhecido jurista italiano, falecido em 1937, autor da clássica obra intitulada Instituições de Direito Processual Civil.

<sup>60</sup> Francesco Carnelutti, processualista italiano falecido em 1965, autor da obra “As misérias do Processo Penal”.

<sup>61</sup> RIBEIRO, Roberto V. P. (2020, Outubro 29). A didática do processo em Carnelutti.

[http://www.lex.com.br/doutrina\\_27010538\\_A\\_DIDATICA\\_DO\\_PROCESSO\\_EM\\_CARNELUTTI.aspx](http://www.lex.com.br/doutrina_27010538_A_DIDATICA_DO_PROCESSO_EM_CARNELUTTI.aspx).

<sup>62</sup> GONÇALVES, Marusa Helena da Graça (2013). **Constelações familiares com bonecos e os elos de amor que vinculam aos ancestrais**. Curitiba: Juruá, p. 55-56.

como consequência de vivências traumáticas, uma herança que está geralmente ligada às situações de exclusão anteriormente experimentadas no sistema.

Essa representação nos sucessores é evidenciada no comportamento por repetições de histórias ou através de sintomas físicos. São maneiras de dar continuidade e proporcionar pertencimento aos que vieram antes, ou seja, as gerações atuais passam a viver, sentir ou representar as gerações anteriores que se fazem presentes através dessa memória inconsciente vivida pelo membro atual do clã.

Na multigeracionalidade, o sistema como um todo, se auto-organiza através dessas representações, uma forma de buscar a completude no contexto global do clã familiar utilizando, para isso, o equilíbrio compensatório entre as gerações.

A abordagem terapêutica de Constelações familiares nos ensina sobre leis que regem os relacionamentos humanos e que, uma vez constituídos, permanecem eternamente presentes no contexto dos sistemas influenciando toda sua linhagem posterior. O cumprimento ou descumprimento destas leis trará consequências para todos os membros do sistema. As Ordens do Amor mostram que independentemente do tempo no qual estes relacionamentos tenham sido constituídos, no presente ou no passado, suas consequências se farão atuantes geração após geração”.

Como instrumento para a autocomposição, ou melhor, para a solução de conflitos e pacificação social, as Constelações Sistêmicas passaram a ser experimentadas como uma ferramenta terapêutica aparentemente voltada ao autoconhecimento.

Ao utilizar a técnica dentro do Poder Judiciário para a solução autocompositiva de conflitos, o magistrado baiano SamiStorch vem experimentando aumento no índice de acordos nos processos judiciais e vê nas Constelações Familiares um “potencial de construção de paz no meio judiciário”.<sup>63</sup>

“O Dr. SamiStorch iniciou o movimento das Constelações no Judiciário Brasileiro, utilizando esta técnica no interior da Bahia, na área familiar, nas comarcas de Amargosa e Castro Alves, ganhando menção honrosa pelo CNJ em 2015 pelo projeto “Constelações na Justiça”. Na Comarca de Amargosa, atingiu índices de acordo

---

<sup>63</sup>SOTRCH, Sami; GORJÃO, Maria (2020, Outubro 27). As constelações familiares no judiciário. <https://direitosistemico.wordpress.com/2020/10/12/as-constelacoes-familiares-no-judiciario-live-com-sami-storch-e-maria-gorjao>.

aproximados de 100% nos processos judiciais em que as partes participavam da vivência proposta.

A técnica foi introduzida no intuito de auxiliar na resolução de conflitos nas varas de família e centros de solução de conflitos e cidadania. SamiStorch identificou na Constelação um instrumento para auxiliá-lo nos julgamentos dos conflitos e na condução das audiências. Nas suas observações, notou que os litigantes quando confrontados com a verdade, com o que estava por trás da demanda e com a história anterior ao conflito, os mesmos passavam de uma postura litigante a uma posição harmônica. A partir dessa percepção, Sami começou a gerenciar as suas demandas judiciais, utilizando a ferramenta da conciliação e da mediação, gerando sentenças pacificadoras. Ele comenta que começou a usar a Constelação, por conta da frustração em ter de decidir conflitos que nem sempre traziam harmonia entre os litigantes”.<sup>64</sup>

Adhara Campos Vieira desenvolveu estudos no Distrito Federal acerca da aplicação das Constelações Sistêmicas no judiciário. O projeto Constelar e Conciliar - Constelações Sistêmicas no TJDF<sup>65</sup> foi iniciado a partir de uma pesquisa acadêmica para embasar seu trabalho de conclusão de curso.

Ainda hoje, o projeto acontece por meio de palestras e vivências que ocorrem antes das audiências de mediação ou conciliação a fim de preparar os participantes para as audiências, principalmente em processos que envolvem questões de família e relações familiares.

Adhara Campos<sup>66</sup> ensina que:

“A constelação é uma técnica terapêutica breve voltada para soluções, que trabalha por meio de representações e imagens e perspectivas de mais gerações (ideia da transgeracionalidade). Essa terapia está fundamentada nas Ordens do Amor ou Leis sistêmicas, sistematizadas por Bert Hellinger a partir da década de 70, ocasião em que ele entrou em contato com a técnica por meio de Ruth Mc Clandon, LesKadis e

---

<sup>64</sup> Monografias (2020, Outubro, 27). A constelação familiar utilizada como método de soluções de conflitos judiciais no Brasil. <https://monografias.brasilecola.uol.com.br/direito/a-constelacao-familiar-utilizada-como-metodo-de-solucoes-de-conflitos-judiciais-no-brasil.htm>.

<sup>65</sup> TJDF (2020, Outubro 27). Constelações sistêmicas chegam ao programa justiça comunitária do TJDF. <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2017/julho/constelacoes-sistemicas-chegam-ao-programa-justica-comunitaria-do-tjdft>.

<sup>66</sup> VIEIRA, Adhara Campos (2020). **A constelação no judiciário**: manual de boas práticas. Instituto Estelar, (ebook).



TheaSchönfelder. A constelação está fundamentada em conceitos da sociologia, psicologia, fenomenologia, psicanálise, terapia sistêmica, familiar e estrutural”.

Não há ainda no Brasil regulamentação específica para a utilização das Constelações Sistêmicas como meio de solução de conflitos. Há um projeto de lei nº 9.444/2017, que prevê a atuação do constelador; e, outro projeto de lei nº 452/2019, que estabelece diretrizes para a utilização da prática sistêmica em mediação escolar.

Adhara Campos<sup>67</sup> alerta ainda sobre quando não constelar:

“Não posso deixar de registrar, diante do encantamento pelo qual muitos passam após assistirem uma sessão de constelação, que muitas vezes a constelação não é o melhor caminho a ser trilhado. Indo além, muitas vezes é seguro que ela não seja feita. Há casos, inclusive, que incluiria um aviso ‘não constele’! Abrir um campo de constelação é trazer à tona conteúdos do inconsciente individual e coletivo que, por vezes, o atendido poderá não conseguir elaborar de imediato, de forma harmônica.

Como aplicar a técnica com segurança dentro do Poder Judiciário? [...] ‘Excluiria, de pronto, os casos em que o sujeito não quer (sim, o constelador precisa estar atento, pois mesmo que o magistrado queira que o caso seja constelado, não é ele quem define. Ele apenas encaminha os processos à vivência e, durante essa, o jurisdicionado solicita a intervenção), está sob o uso recente de drogas que produzam alteração de consciência, estado depressivo grave, bem como aqueles que já tiveram surtos alucinatorios em sua história de vida. Nos casos em que o atendido estiver sob uso de medicação, é recomendável que o psiquiatra ou psicólogo acompanhe o atendimento”.

Como se percebe, a constelação sistêmica, apesar de não estar ainda regulamentada, não foge de uma das principais regras da autocomposição, a voluntariedade.

Desse modo, feita essa visita pelos métodos autocompositivos de solução de conflitos, passamos então a entender a preparação desses facilitadores.

#### 4.6. A PREPARAÇÃO DO FACILITADOR

---

<sup>67</sup>VIEIRA, (2020), op. cit., (ebook).

Ao se tratar a respeito do facilitador, dentre tantos métodos que temos disponíveis, é necessário em primeira mão entender o seu papel.

Tânia Almeida<sup>68</sup> nos apresenta em sua obra o papel do mediador nas seguintes linhas:

“No Modelo Linear de mediação, o mediador tem o papel de facilitar a comunicação entre os mediandos, estimulando-os e promovendo condições para que dialoguem com clareza, de modo a se manter uma efetiva comunicação bilateral. Também é função do mediador apresentar os conteúdos trazidos pelos interlocutores, a fim de facilitar sua compreensão.

Por outro lado, prescreve-se que o mediador deve agir com neutralidade, no sentido de ser objetivo, com certo e igual distanciamento em relação às partes, sem favoritismo. Na perspectiva do modelo de Harvard, a neutralidade do mediador se expressa, ainda, pelo seu não envolvimento emocional nas questões tratadas, ausência de emissão de juízos de valor ou de preconceitos e não exposição de suas próprias crenças. Argumenta-se que tal neutralidade permite que o mediador apreenda a correta e ‘verdadeira’ realidade que envolve os mediandos, imprimindo efetividade à assistência que lhes presta na situação de conflito que vivenciam.

Ao assistir as partes na negociação de suas diferenças, adotando uma posição de neutralidade e facilitando o diálogo entre as mesmas, o mediador desempenha a função de introduzir ordem no contexto de caos que caracteriza a situação de conflito (Suarez, 2005). Observa-se, porém, que o papel do mediador, sua postura, bem como as estratégias e ferramentas que privilegia tendem a estar articulados com o objetivo a ser alcançado”.

Para preparar o facilitador para atuar na conciliação e na mediação, em especial a judicial, o Conselho Nacional de Justiça, na própria Resolução 125/2010, em seu anexo I, traça as diretrizes curriculares do curso de capacitação básica dos terceiros facilitadores.

O referido curso objetiva a combinar a formação teórica em 40 (quarenta) horas de curso, com mais 60 (sessenta) a 100 (cem) horas de atividades práticas, dentre elas, exercícios simulados e estágio supervisionado.

---

<sup>68</sup>ALMEIDA, Tânia; *et al.* (2021). **Mediação de Conflitos**. São Paulo: Jus Podivm, p. 190-191.

O conteúdo programático da capacitação formatada pelo CNJ prevê a apresentação da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos de modo que a Cultura da Paz seja difundida.

A parte técnica da formação prevê a multiplicação de ensinamentos compilados a partir da Teoria Harvardiana da mediação facilitativa, que compreende conteúdos como Teoria da Comunicação, Teoria dos Jogos, Teoria do Conflito, técnicas de negociação, conciliação e mediação.

A formação contempla ainda a sensibilização quanto ao papel do facilitador, sua relação com os envolvidos e apresenta o Código de Ética do terceiro facilitador, que acompanha, em anexo, a Resolução 125/2010.

A atuação como mediador judicial em especial é regrada pelo artigo 11 da Lei de Mediação, Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, in verbis:

“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.”

A menção a formação em “curso de ensino superior” torna amplo o acesso aos profissionais de todas as áreas que desejem atuar como mediador judicial. Tal disposição legal demonstra no texto da lei a transdisciplinaridade da atividade do mediador judicial.

Nos dizeres de Tania Almeida:<sup>69</sup>

“Na contemporaneidade, a existência de transdisciplinas é consequência natural da fusão de um mix de saberes – como ocorre na Mediação, na qual não há fronteiras nítidas entre distintas áreas de conhecimento, possibilitando abordagens e resultados mais abrangentes. O melhor da Mediação vem de sua natureza transdisciplinar”.

---

<sup>69</sup>ALMEIDA, Tania. Em poucas palavras: a convergência de saberes na formação do mediador. Ano 2, v. 6. e-book, p. 3.

Nesse sentido, a autora, facilitadora e instrutora, apresenta a transdisciplinaridade da mediação como uma ciência informada por vários saberes, de diferentes origens, onde facilitadores de diversas formações se integram a fim de compartilhar um conhecimento voltado ao olhar sistêmico.

Dentre os diversos saberes apontados pela autora, o conhecimento sistêmico aplicado à mediação trafega entre os saberes do Direito, da Psicologia, da Neurociência, da Negociação, da Matemática, da Filosofia, da Sociologia, da Antropologia, dentre vários outros, alicerçados por uma visão sistêmica sobre o conflito.

Independentemente da área sobre a qual versa o conflito, a autora ensina que o facilitador deverá estabelecer uma pauta objetiva e outra subjetiva:<sup>70</sup>

"Uma pauta objetiva – relativa à matéria que provoca a desavença, estará sempre acompanhada de uma pauta subjetiva – que corresponderá a como cada negociador será percebido e tratado pelo(s) outro(s).

O trabalho simultâneo nas duas pautas estimula a qualidade de escuta que cada um irá oferecer aos demais, assim como a empatia que será conferida às necessidades do outro, base das soluções de benefício mútuo requeridas pela Mediação.

Quando a percepção de respeito e de legitimidade de cada necessidade não está contemplada, a colaboração não tem”.

Na condução do procedimento autocompositivo o facilitador utiliza-se de técnicas e ferramentas para facilitar a comunicação entre os interlocutores, a fim de possibilitar uma melhor compreensão entre as partes. Mas, antes de tudo, o facilitador se prepara para acolher aqueles indivíduos, envolvidos naquele conflito, em suas necessidades e em seus sentimentos.

O professor Luis Alberto Warat,<sup>71</sup> escritor da obra intitulada “O ofício do Mediador”, em seu brilhante texto expõe que:

“O grande segredo, a meu ver, da mediação, como todo segredo, é muito simples, tão simples que passa despercebido. Não digo tentemos entendê-lo, pois não podemos entendê-lo. Muitas coisas em um conflito estão ocultas, mas podemos senti-las. Se tentarmos entendê-las, não encontraremos nada, corremos o risco de agravar o problema.

---

<sup>70</sup>ALMEIDA (2021), op. cit. p. 9.

<sup>71</sup>WARAT, Luis Alberto (2001). **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, p. 26.

Para mediar, como para viver, é preciso sentir o sentimento. O mediador não pode se preocupar por intervir no conflito, transformá-lo. Ele tem que intervir sobre os sentimentos das pessoas, ajudá-las a sentir seus sentimentos, renunciando à interpretação.

Os conflitos nunca desaparecem, se transformam; isso porque, geralmente, tentamos intervir sobre o conflito e não sobre o sentimento das pessoas. Por isso, é recomendável, na presença de um conflito pessoal, intervir sobre si mesmo, transformar-se internamente, então, o conflito se dissolverá (se todas as partes comprometidas fizerem a mesma coisa).

O mediador deve entender a diferença entre intervir no conflito e nos sentimentos das partes. O mediador deve ajudar as partes, fazer com que olhem a si mesmas e não ao conflito, como se ele fosse alguma coisa absolutamente exterior a elas mesmas”.

Para que o facilitador possa ajudar as partes a olharem para si mesmas e para seus sentimentos, ele lança mão de algumas das habilidades, cognitivas e não cognitivas, inatas ou desenvolvidas.

Essas habilidades levam ao que o Warat<sup>72</sup> denomina ser autêntico, em suas palavras, ser "íntegro na raiva, na dor, no amor". E continua dizendo, “quero falar da mediação indo ao fundo de nossos mal-estares, encontrar a raiz que gera um permanente estado de conflito conosco e com os outros de nosso convívio. O reencontro com o manancial que transforma”.

A transformação brota a partir da sintonia consigo, para que a conexão com o outro possa ser estabelecida. Passaremos a examinar algumas das habilidades não cognitivas necessárias ao facilitador em seu ofício, sem contudo, ter a intenção de aprofundar explicação sobre o manejo da técnica.

**a) Escuta ativa**

Premissa maior na atividade do facilitador, a prática da escuta ativa requer treino e dedicação. Escutar não é apenas ouvir. Praticar a escuta ativa é ouvir atentamente, sem a intenção de responder. É escutar sem o ímpeto de interromper.

Praticar verdadeiramente a escuta ativa é, também, utilizar o que Warat<sup>73</sup> chama de “postura corporal”:

---

<sup>72</sup> WARAT, (2001), op. cit., p. 26.

<sup>73</sup> WARAT, (2001), op. cit., p. 39.

“Com a postura corporal, acreditamos que se chega muito mais ao outro do que procurando persuadir ou mobilizar com a palavra. Na comunicação corporal procura-se harmonizar o verbal e o não-verbal, aproveitar-se da comunicação não-verbal e do seu enorme poder de dizer nos silêncios, no instante preciso em que os sentidos das palavras morrem (...)

A comunicação não-verbal é de corpo para corpo, de sentimento a sentimento. Quando falamos, estamos diminuindo fortemente nossa possibilidade de sentir. O corpo traduz melhor que as palavras os espaços de afetividade e de saber recalcados. O corpo é mais sábio que a nossa consciência e nossas palavras”.

Ao praticar a escuta ativa, o facilitador se voltará a ouvir com eficácia, dedicando ao interlocutor sua total atenção, demonstrando, a partir de sua postura corporal, o seu interesse pela fala, com o objetivo de ampliar sua conexão com o outro e, conseqüentemente, sua capacidade de compreensão.

#### **b) Inteligência Emocional e Empatia**

Requisito indispensável na preparação do facilitador, a inteligência emocional é a salvaguarda do profissional em momentos de turbulência de uma sessão. O facilitador deve estar preparado para manter um ambiente de harmonia e tranquilidade e precisa trazer consigo características, tais quais as descritas por Daniel Goleman:<sup>74</sup>

"Os homens com um alto grau de inteligência emocional são socialmente equilibrados, comunicativos e animados, não inclinados a receios ou a ruminar preocupações. Têm uma notável capacidade de engajamento com pessoas ou causas, de assumir responsabilidades e de ter uma visão ética; são solidários e atenciosos em seus relacionamentos. Tem uma vida emocional rica, mas correta; sentem-se à vontade consigo mesmos, com os outros e no universo social em que vivem.

(...)

As mulheres emocionalmente inteligentes (...) tendem a ser assertivas e expressam suas ideias de um modo direto, e sentem-se bem consigo mesmas; para elas, a vida tem sentido. Como os homens, são comunicativas e gregárias, e expressam de modo adequado os seus sentimentos (não, por exemplo, em ataques de que depois se arrependem); adaptam-se bem à tensão”.

---

<sup>74</sup> GOLEMAN, Daniel (2011). Inteligência emocional. Rio de Janeiro: Objetiva, recurso digital.

Já a empatia, é o guia invisível da atuação do facilitador. O mesmo autor<sup>75</sup> ensina que:

“A empatia é alimentada pelo autoconhecimento; quanto mais conscientes estivermos acerca de nossas próprias emoções, mais facilmente poderemos entender o sentimento alheio. (...)

As emoções das pessoas raramente são postas em palavras; com muito mais frequência, são expressas sob outras formas. A chave para que possamos entender os sentimentos dos outros está em nossa capacidade de interpretar canais não-verbais: o tom da voz, gestos, expressão facial e outros sinais”.

Assim, utilizando a inteligência emocional para administrar o ambiente e servindo-se da empatia, o mediador será capaz de identificar os sentimentos obscuros por trás das posições dos mediandos e, a partir disso, escolher as melhores ferramentas para desespiralizar aquele conflito.

Em relação ao tema Tânia Almeida<sup>76</sup> questiona – “O que traria então a excelência para o campo da capacitação em Mediação?” e responde com o que denominou de “resposta rápida e também transcontinental – o foco na aquisição e aprimoramento de competências e na educação continuada”. E segue afirmando:

“A combinação dessas ideias traduz o que contemporaneamente pensa o mundo em termos de aprendizagem: a aquisição e o aprimoramento de habilidades para uma prática qualquer devem ser permanentes. Essa crença acompanha a constatação de que a velocidade das mudanças se dá em ritmo crescente e o volume de conhecimento que o mundo por hora reformula – o que se sabe e o que se faz – ocorre em um movimento contínuo. É preciso aprender sempre, atualizar e redefinir o conhecimento e o aprendizado, sempre.

Nasce, também no campo da Mediação, uma convicção em termos de capacitação: a *aquisição e o aprimoramento continuado de competências* podem suportar a qualidade da prática. Seja qual for o programa adotado em termos de conteúdo e carga horária, precisa ser teórico-prático e necessita pressupor e delinear as competências que

---

<sup>75</sup> GOLEMAN, (2011), op. cit.

<sup>76</sup> Ibid, (2011), op. cit. p. 1038.

carecem de ser minimamente atingidas e progressivamente aprimoradas para o desempenho da função de mediador.

Em realidade, essa crença diz respeito a todas as atividades que interferem mais diretamente na vida humana e nos relacionamentos interpessoais”.

Para finalizar, cumpre-nos informar que em relação à formação do facilitador em Justiça Restaurativa o CNJ apresenta diretrizes próprias na Resolução 225, de 31 de maio de 2016, em seu capítulo VI, artigos 16 e 17, baseada em atividades práticas decorrentes de monitoramento e avaliação.

## **5. DESAFIOS PARA O FUTURO DOS CEJUSCS**



Quando se invoca desafios para o futuro, lança-se um olhar adiante, baseado nas experiências do passado.

Então, com esse olhar de passado, lançamo-nos a imaginar o que será do futuro. Um futuro posterior ao presente cenário pandêmico, com o romantismo das esperanças do passado.

Este atual cenário pandêmico, acelerou a transformação digital e conectou os mais distantes pontos do planeta. O momento atual é de uma sociedade multiconectada, vivenciando uma pandemia em pleno século 21, em isolamento social horizontal e empurrada para o universo da tecnologia, das aulas online, do trabalho remoto e das videoconferências.

Com essa realidade imposta, em um ano a transformação digital atingiu o que levaria dez, ou mais, anos para evoluir. O sistema de justiça precisou se adaptar ao novo momento com foco em uma melhor prestação de serviço, mais ágil e preocupada com o bem estar e acesso do usuário aos serviços públicos. Para isso, deu um salto em termos de inovação, digitalização e compartilhamento de informações.

Este salto se deve ao fato de, em razão da população encontrar-se em isolamento social horizontal, assim como os servidores, facilitadores e magistrados estarem em trabalho remoto, a utilização plataformas virtuais para a realização de audiências, formulários online para a propositura de ações nos juizados especiais, comunicação de atos processuais (intimações) por aplicativos de mensagens instantâneas, entre várias outras inovações, terem-se tornado imprescindíveis ao acesso à justiça.

Se de um lado estamos vivenciando um momento de incertezas, por outro lado o mundo pós pandemia é um mundo digitalizado e horizontalizado, onde a verticalidade conhecida até o século XX, onde o juiz proferia a sentença, é agraciado pela autocomposição e pelo empoderamento das partes para a busca de consenso e equilíbrio nas relações. Momento em que os mecanismos clássicos de justiça passam a se revelar ineficazes.

Neste sentido, a autocomposição destaca-se como um caminho natural e necessário neste novo cenário, onde os sentimentos estão abalados, o estado emocional das pessoas está fragilizado e a atuação do facilitador se mostra tão necessária, quase que indispensável.

Os mediadores pós pandemia devem estar preparados para enfrentar um desafio diferente a cada dia e se inteirar sobre as novas fronteiras da diversidade, bem como sobre o impacto emocional das incertezas sobre o futuro.

Por oportuno, urge lembrar que a matéria prima dos facilitadores são as pessoas, os seres humanos. Estes indivíduos provavelmente estarão sob novas influências emocionais e acometidos de uma série de necessidades inusitadas.

Neste diapasão, os profissionais do cuidado, categoria na qual os facilitadores também se enquadram, deverão aparelhar-se de um arcabouço de importantes conhecimentos e, agilmente, focar habilmente em cuidar mais do que nunca das pessoas e das relações interpessoais em uma era de disrupção digital.

Para atender essa necessidade, é importante que as técnicas de negociação evoluam para além do ganha-ganha nas questões em foco. É indispensável que esse ganho seja permanente e retroativo.

A retroatividade do resultado da atividade do mediador será de grande valia para que o conforto da solução encontrada entre as partes possa aplacar as dores sofridas pelo ato ou fato gerador do conflito e não apenas os resultados por ele ocasionados.

Em complementação à ideia anteriormente apresentada, nota-se que a possibilidade de desenvolvimento de trabalho em equipes de atendimento por dois ou mais mediadores, com formação multidisciplinar, também favorecem a análise sobre o conflito e a capacidade de construção da solução e de tomada de decisão pelos envolvidos.

Assim como a atuação do facilitador deve vislumbrar novos paradigmas, a justiça brasileira está se esforçando para acompanhar essa onda de inovação acelerada pelo período de pandemia.

Em sua fala no lançamento do programa Justiça 4.0, a conselheira do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, Maria Tereza Uille Gomes<sup>77</sup>, apresentou a importância da justiça acompanhar a velocidade da inovação:

“Justiça 4.0 é prestar serviços à sociedade com agilidade, com qualidade, com eficiência e com transparência. Então a justiça 4.0, seja ela tecnológica ou não, mas ela é sempre inovadora, porque ela impulsiona mudanças, tem nos trazido experiências das mais diversas possíveis, principalmente no período de pandemia.

No período de pandemia a justiça se preocupou, principalmente o Conselho Nacional de justiça, em dar diretrizes aos tribunais para que usassem tecnologias ágeis para ouvir as pessoas, para realizar audiências, para realizar as suas sessões, para não interromper os serviços à população e, neste momento de pandemia dar visibilidade às pessoas que mais necessitavam”.

Pode-se inferir que o judiciário está rompendo paradigmas, mudando conceitos, alterando a forma como se visualiza a prestação jurisdicional e até do atendimento à população, de um modo nunca antes visto.

---

<sup>77</sup>Conselho Nacional de Justiça (2021 Março 13). Agenda 2030 integra justiça brasileira à inovação, diz conselheira. <https://www.cnj.jus.br/agenda-2030-integra-justica-brasileira-a-inovacao-diz-conselheira>.

Em uma passagem de seu livro, Bacellar<sup>78</sup> apresenta a seguinte ilustração:

“Conta o folclore que um cidadão teria sido congelado em 1900 e, ao ser descongelado no ano de 2003, sentindo fome, procurou a venda ou o armazém; encontrou um hipermercado com caixas iluminadas, esteiras e escadas rolantes; assustado, teria corrido; resolveu ir até a casa bancária para fazer uma retirada de dinheiro e, lá chegando, a porta giratória cheia de sonoridade e os caixas eletrônicos o fizeram mais desesperado.

Ao correr em direção à praça inadvertidamente ingressou em um prédio e passou a admirar seus suntuosos móveis e equipamentos de seu tempo; se sentiu em casa e, perfeitamente familiarizado com o ambiente, correu até a entrada do prédio para ver onde havia entrado e lá estava escrito “Tribunal”.

Essa história hoje não se repetiria. Se ao invés de acordar em 2003 o cidadão acordasse em 2021, já não encontraria sequer as portas do tribunal abertas. Aquele judiciário que estava parado no tempo, não existe mais.

Desta forma, é possível vislumbrar que o CEJUSC é uma tendência, um porto seguro, mas também um local onde será preciso ressignificar muita coisa. É preciso ressignificar para que a autocomposição mantenha-se como um mecanismo eficaz.

Para que se mantenha como um mecanismo eficaz, os objetivos da justiça precisam ser alcançados. O jurisdicionado quer efetividade na solução de seu conflito. É necessário refletir acerca dos mecanismos ou de formas para se dar eficácia ao que já se tem. É preciso que haja diálogo entre os mecanismos já existentes a fim de se evitar retrocesso.

Neste diapasão, é importante sopesar o volume de demanda que está por vir. O judiciário já abre mão do domínio sobre a solução de conflitos. A valorização da autocomposição não está mais restrita ao poder judiciário, neste sentido Lübke:<sup>79</sup>

“Assim, mostra-se essencial a democratização e a expansão de informações sobre a mediação, igualmente quanto ao fato de não estar restrita ao âmbito judicial. Ao contrário, esse instituto ganha cada vez mais adesão no campo privado, desafogando o Poder Judiciário, na

---

<sup>78</sup> Conselho Nacional de Justiça, (2021 Março 13), op. cit. p. 27-28.

<sup>79</sup> LÜBKE, Mariana, Cristo, Viviane Duarte Couto, Netto Eleonora Laurindo de Souza e Bourges Fernanda Schuhli (2021, Março 14). **O dever de imparcialidade do mediador judicial para o alcance do objetivo de desenvolvimento sustentável.** [https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/46217037/08+GA\\_0031.pdf/88487076-3618-83b3-f3ad-17d3b4ddb2a3](https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/46217037/08+GA_0031.pdf/88487076-3618-83b3-f3ad-17d3b4ddb2a3).

medida em que a apreciação dos conflitos que tratem de direitos disponíveis pode ser deferida a outras instâncias não jurisdicionais.

Destarte, para se fomentar a utilização de meios consensuais em disputas que versem sobre direitos disponíveis, o CNJ não exige prévio cadastramento das Câmaras Privadas que desenvolverem mediação pré-processual, no Tribunal respectivo, ou no Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores, mas somente quando realizarem sessões de mediação ou conciliação incidentes a processos judiciais (Art. 12-C e parágrafo único da Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010 do CNJ)”.

E acrescenta na sequência:<sup>80</sup>

“O Poder Judiciário, ao obter êxito em executar sua política pública para tratamento adequado de conflitos no âmbito do Poder Judiciário que contempla soluções consensuais como a mediação; ao garantir estrutura física, de pessoal, treinamento, orçamento necessário para execução dessa política pública; ao privilegiar os direitos humanos, proporcionando tratamento digno às partes durante o processo de mediação como processos céleres, menos burocráticos, construídos a partir de princípios não jurídicos como o empoderamento e validação, passa a construir uma nova forma para sua atuação, baseada na aproximação entre o cidadão e a Justiça, que não é mais administrada somente pelo juiz ao prolatar a sentença, mas pode ser construída pelos litigantes no processo de mediação judicial.

A cultura de pacificação social é potencialmente alcançada com a mediação, pois, uma vez regida pelo princípio da imparcialidade, pode incutir nas relações quotidianas da sociedade ao socorro direto da implementação do ODS 16, promovendo progressivamente sociedades pacíficas e inclusivas. Pacíficas porque as pessoas tenderão a escolher os meios consensuais de resolução de conflito em substituição aos adversariais; preferirão o diálogo e o consenso em invés do litígio judicial. E, por consequência, inclusivas, pois as pessoas serão protagonistas da decisão e não meramente partes sujeitas à tutela jurisdicional, ressaltando-se o empoderamento. Todas essas situações apresentadas possibilitam a construção de um Poder Judiciário apto a entregar a tutela jurisdicional socialmente sustentável a todos que dele se socorrerem, possibilitada assim a pacificação e o acesso à justiça almejado pela ODS 16.”

Além disso, é preciso que todos os mecanismos de autocomposição sejam ressignificados, haja vista os argumentos apresentados por Roberto Bacellar a seguir:

---

<sup>80</sup> LÜBKE, (2021, Março 14).

“Nos últimos anos, no Brasil, muito se falou em mediação e pouca importância se deu para a conciliação – quase como se ela devesse ser esquecida. Poucos são os requisitos para ser conciliador e nem mais são oferecidos cursos de conciliação. É certo que os cursos de mediação, ao ofertarem uma gama de características interdisciplinares mais abrangentes e próprias da mediação com suas ferramentas e técnicas, contribuíram muito para a melhora na qualidade da conciliação. Porém, hoje, a explosiva litigiosidade brasileira exige agilidade, exige efetividade prática que a mediação não tem (BACELLAR, 2020, p.218) e a conciliação pode e deve fazer cumprir.

(...)

Proponho que a conciliação, ressignificada, renascida, ressuscitada possa nos ensinar a vencer os desafios do presente. Ela não é melhor, nem é pior do que outros processos. Ela a conciliação é como sempre digo a nossa velha conhecida e a ela se deve dar a chance de demonstrar a que veio. As críticas que se fazem à Conciliação por facultar ao conciliador sugerir soluções para o litígio, podem também ser sua principal vantagem, até porque antes de ofertar sugestões o conciliador deve deixar claras para as partes as expectativas relativas ao conflito nas condições em que ele se apresenta. Para essa ressurreição da conciliação, destaquei em outros escritos as significativas reflexões de Cândido Rangel Dinamarco, ao comentar o art . 21 da Lei dos Juizados Especiais (da sessão de conciliação) e enfatizar o foco que deve se dar na questão dos riscos e consequências do litígio (BACELLAR, 2020, p.219): “a experiência ensina que a intransigência é muitas vezes fruto de uma desmesurada confiança nas próprias razões, sem perceber que o adversário também pode ter as suas, nem sentir que há o risco de, afinal, amargar uma derrota inesperada”(DINAMARCO, 2001, p.131). A proposta que apresento do ponto de vista prático é de auxiliar as partes a perceber o conflito mediante prismas diferenciados fazendo-as tomar conhecimento de fatos da realidade que possam indicar o ganho ou a perda da causa e de forma ética e transparente demonstrar clareza nas expectativas. Ressuscitar a Conciliação é investir na formação de conciliadores que inseridos no espaço- tempo- cultural local das partes possa esclarecer, envolver e deixar muito claras as expectativas, com real indicação de riscos e consequências do litígio a fim de que bem informadas as partes possam, bem informadas e com autonomia de vontade optar por uma solução aceitável, mesmo que para isso escolham fazer concessões mútuas.”

Se por um lado este é o caminho, tudo indica que precisamos repensar o papel do facilitador, seja ele mediador ou conciliador. É importante que o facilitador esteja plenamente preparado para acolher e validar os sentimentos dessas pessoas que se socorrerem do judiciário, acolher as expectativas, mas também apto a esclarecer os riscos e consequências do litígio.

Para que esse atendimento seja possível, observa-se que a agilidade de aprendizado de novas competências e adaptabilidade ao novo contexto é essencial, pois os facilitadores precisam estar atualizados e preparados para quaisquer mudanças que possam se apresentar.

Mesmo apontando essas nem tão novas características para o facilitador, uma coisa não pode mudar, que a mediação, a conciliação, a negociação, como toda prática autocompositiva, continue sendo um espaço horizontalizado e, como tal, um lugar de diálogo.

O futuro da autocomposição depende da capacidade do facilitador de antever problemas e soluções. O facilitador precisa se reinventar e olhar fora da caixa, do processo, do contexto.

Em sua atuação, o facilitador deve conduzir o diálogo de maneira a ajudar as pessoas a acharem uma solução não apenas para aquele problema, mas deve-se ir além daquele contexto individualizado em que a autocomposição está sendo estabelecida.

Como já visto na trajetória histórica deste trabalho, a autocomposição norteava a resolução de disputas desde a época mais remota. Inclusive, o Código de Hamurabi constituiu a autotutela sobre pilares, em tese, visando a harmonização social e a justiça.

Neste compasso, é oportuno frizar que é preciso que se atente aos direcionamentos dados à autocomposição para que ela não acabe se aproximando da autotutela. O professor Ruy Henriquez lembra que:

“Vale ressaltar que os meios consensuais de resolução de conflitos são historicamente mais antigos que os meios adjudicatórios, justamente por serem menos formais e burocráticos (quase que intuitivos). Mecanismos como a conciliação e a mediação de conflitos nada mais são que o aprimoramento de práticas consensuais que já eram praticadas antes do surgimento do processo judicial comandado pelo Estado.

(...)

Cumprir enfatizar que os instrumentos menos solenes de elucidação de conflitos não se confundem com a prática da autotutela, a qual é quase que em sua totalidade, vedada pela ordem jurídica brasileira. Ocorre, na realidade, que esses métodos, mesmo quando realizados em ambientes particulares, ou seja, distantes da guarda do Estado, deverão seguir os princípios e regras delimitados pela lei em relação a legalidade do processo. Não se abandona aqui, em nenhum momento sequer, princípios basilares do justo:

ampla defesa; contraditório e bilateralidade das partes. Os meios autocompositivos, em hipótese alguma, devem ser utilizados como tangente às problemáticas enfrentadas pelo Judiciário, tais como: morosidade do processo, custos elevados, honestidade (intelectual) das decisões, dificuldade para o entendimento do processo pelo leigo, competência e independência dos operadores. É evidente, pois, que essas técnicas terão participação considerável no que diz respeito à crise jurisdicional pela qual passa o país, principalmente.

(...)

Assim, é verdade que cada método possui seus benefícios e malefícios, e quando os meios consensuais são descritos como uma via para a denominada “cultura de paz”, significa dizer estão presentes neles um elemento essencial para a pacificação de conflitos: o diálogo.

Em tempos de liquidez – modo pelo qual o sociólogo Zygmunt Bauman (2001) descreve de forma ímpar a sociedade pós-moderna –, caracterizado pela instabilidade e impermanência social, individualismo exacerbado e fragilidade dos laços humanos, o diálogo se revela o ponto nevrálgico para o sucesso da resolução pacífica de conflitos e para crescimento pessoal dos envolvidos”.

Estamos passando por uma mudança de paradigmas sem precedentes. Se não houver zelo em relação aos mecanismos de autocomposição, corremos o risco de, em breve, manusearmos a parte 2 deste trabalho, dos CEJUSCs ao Código de Hamurabi. Pois se não nos atentarmos à manutenção da eficácia da autocomposição, podemos correr o risco de em breve retornarmos à mesma autotutela consignada no Código de Hamurabi.

Ada Pellegrini Grinover<sup>81</sup> nos alerta ao escrever que:

“Do conjunto de estudos sobre a conciliação, pode-se concluir que, durante um longo período, os métodos informais de solução de conflitos foram considerados como próprios das sociedades primitivas e tribais, ao passo que o processo jurisdicional representou insuperável conquista da civilização. Mas como escreveu um sensível processualista brasileiro, quando as coisas instituídas falham, por culpa de fatores estranhos a nossa vontade, convém abrir os olhos às lições do passado para verificar

---

<sup>81</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini (1988). A conciliação extrajudicial no quadro participativo. In: \_\_\_\_\_ *et al.* (Coord.). Participação e processo. São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 277-278.

se, acaso, com mais humildade, dentro de nossas forças e limites, não podem elas nos ensinar a vencer desafios do presente.”

Dito isso, abre-se à reflexão: o futuro da autocomposição depende da capacidade de seus estudiosos e operadores de antever problemas e construir soluções eficazes para o instituto, sob pena de ser atropelado pela velocidade dos acontecimentos.

É urgente o olhar sobre a necessidade de desenvolvimento de novas habilidades para quem trabalha com a autocomposição, sejam tecnológicas, sejam emocionais, mas principalmente psicológicas.

O facilitador precisa se preparar para o novo momento pós pandemia. Certamente estará lidando com novos seres humanos. Seres “multitelas”, digitais e frágeis, emocionalmente frágeis e desconectados da comunicação interpessoal.

Para essas pessoas o facilitador deverá cuidar ainda mais do processo de comunicação, primeiro para que a pessoa esteja presente não apenas fisicamente na sessão, mas plenamente, bem como deverá preocupar-se significativamente com a mensagem que o interlocutor está recebendo naquela comunicação.

O facilitador pós pandemia não apenas precisará praticar a escuta ativa, como também precisará conduzir a sessão para despertar nos presentes o interesse na prática da escuta ativa.

A transformação tecnológica aconteceu. As sessões, as audiências virtuais vieram para ficar. Agora cabe ao facilitador acompanhar.

## CONCLUSÃO

O presente trabalho é derivado de uma sequência de estudos direcionados na área fundados na necessidade de se encontrar um equilíbrio entre as relações jurídico-sociais, onde os próprios atores da disputa possam atuar, também, na resolução do desacordo.

A digressão histórica vem para demonstrar como a autocomposição acompanhou a trajetória da sociedade e esteve presente ao longo de sua evolução, com momentos de maior proximidade ou de maior afastamento em matéria de eficácia e utilização do instituto.

Os métodos de resolução autocompositiva de conflitos estão presentes e sendo utilizados em diversas partes do mundo e com diferentes ou semelhantes aplicações. O panorama da



autocomposição no mundo apresenta o quanto diferentes culturas podem servir-se do mesmo instituto para promover a paz social.

E a Convenção de Singapura vem para assegurar internacionalmente que o acordo construído de modo autocompositivo, consensual, a partir do processo de mediação, seja respeitado como vinculativo e exequível por meio de um procedimento simplificado.

Vale frizar que, a partir da Convenção de Singapura, a Mediação passa a ser reconhecida internacionalmente como meio de solução de conflitos eficaz, harmônico, leal e juridicamente seguro.

A política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses descreve o cenário da implementação das técnicas de resolução adequada de conflitos no Brasil, até que passem a ser fase obrigatória a partir do Estatuto Processual Civil/2015, e, regulada pela Lei de Mediação, tragam em sua aplicação a possibilidade da busca pelo equilíbrio na relação fragilizada e, conseqüentemente, a pacificação.

A busca da pacificação deve ser o objetivo maior do facilitador. É da pacificação que deriva o estado de felicidade que vai proporcionar aos atores do conflito um sorriso de tranquilidade ao retornar aos seus lares, não mais a euforia da vitória sobre o outro ou o desespero da derrota, mas o equilíbrio de sentimento e o reconhecimento pelo trabalho bem cumprido do mediador.

Todos os sentimentos fortes são apaziguados quando o ator do conflito é o próprio autor da solução.

Os princípios e as ferramentas inerentes à utilização de práticas autocompositivas, consensuais, alimentam a harmonia entre os indivíduos a partir do equilíbrio entre os envolvidos naquela disputa em tela, propiciando que a partir do diálogo possam separar as pessoas dos problemas para que o ângulo sobre o conflito seja ajustado harmonicamente.

A busca pela solução consensual promove a lealdade quando invoca o princípio da confidencialidade para que os fatos debatidos fiquem em sigilo entre os presentes ao ato. Também, quando invoca as necessidades individuais que requerem ser atendidas pelos envolvidos a fim de proporcionar ganhos mútuos na consecução do acordo.

Com a necessidade do isolamento social, romperam-se as fronteiras digitais e as práticas autocompositivas passaram a ocorrer em ambiente virtual, o que proporcionou ainda mais acessibilidade e convergência dos interesses.

Mister atentemo-nos aos rumos da autocomposição, a fim de que a instrumentalização acompanhe as necessidades da sociedade, sob pena de tornar-se uma ferramenta obsoleta e ineficaz.

Por fim, a partir das necessidades atendidas com ganhos mútuos, com lealdade e harmonia, a solução consensual se apresenta com a eficiência que a resolução de conflitos assim requer.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Tânia; *et al.* (2021). **Mediação de Conflitos**. São Paulo: Jus Podivm.

ALMEIDA, Tania (2021). Em poucas palavras: a convergência de saberes na formação do mediador. Ano 2, v. 6. E-book.

BACELLAR, Roberto Portugal (2003). **Juizados especiais**: a nova mediação paraprocessual. São Paulo: Revista dos Tribunais.

BACELLAR, Roberto Portugal (2012). **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva.

BARBOSA, Conceição Aparecida (2020, Setembro, 12). Termos e conceitos da Ordem do Juízo nas Ordenações do Reino: permanência e mudanças. **Tese de Doutorado**. [https://teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8142/tde-22022013-151936/publico/2012\\_ConceicaoAparecidaBarbosa\\_VCorr.pdf](https://teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8142/tde-22022013-151936/publico/2012_ConceicaoAparecidaBarbosa_VCorr.pdf).

BARBOSA, C. M. (2016) **Os limites da excelência humana revelados pela recepção do poema trágico, na perspectiva de Aristóteles**. Rio de Janeiro: PPGLM/UFRJ.

BARBOSA, Cláudia Maria. (2011). É possível distinguir ética e moral na *Ethica Nicomachea* de Aristóteles? **Dissertação de Mestrado**. Rio de Janeiro: PUC-RIO.

BRAGANÇA, Fernanda *et al.* (2020). **Panorama legal da mediação na América Latina**. Niterói: PPGSD-UFF.

CAPPELLETTI, Mauro, *et al.* (2002). **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris.

CIALDINI, Robert B. (2012). **As armas da persuasão**. Rio de Janeiro: Sextante.

Conselho Nacional de Justiça (2020, Setembro 12). **Quem somos**. <https://www.cnj.jus.br/sobre-o-cnj/quem-somos/>.

Conselho Nacional de Justiça (2021, Fevereiro 7). **Programas e ações**. <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/agenda-2030/>.

Conselho Nacional de Justiça (2021, Fevereiro 8). **Resolução n. 325, de 29 de Junho de 2020**. <https://atos.cnj.jus.br/files/original182343202006305efb832f79875.pdf>.

COSTA, Andréa Abrahão (2018). Governança judicial e mediação institucionalizada de conflitos nos fóruns descentralizados de Curitiba: uma abordagem sobre a possibilidade de democratização do Poder Judiciário. **Tese de Doutorado**, PUCPR.

FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda (2020, Outubro 15). **Introdução histórica e modelos de mediação**. <https://www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora>.

FISCHER, Roger, Ury, William *et al.* (2014). **Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões**. Rio de Janeiro: Solomon.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet. SPLENGER, Fabiana (2016). **O mediador na Resolução 125/2010 do CNJ: um estudo a partir do Tribunal Múltiplas Portas**. Águas de São Pedro: Livronovo.

GOLEMAN, Daniel (2020, Setembro 7). **Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011. (Recurso digital). <https://pt.slideshare.net/victorfuzileiro/inteligencia-emocional-daniel-goleman-62261785>.

GOMMA, Andre (2016). **Manual de Mediação Judicial**. Brasília: CNJ.

GONÇALVES, Marusa Helena da Graça (2013). **Constelações familiares com bonecos e os elos de amor que vinculam aos ancestrais**. Curitiba: Juruá.

GRINOVER, Ada Pellegrini (1988). A conciliação extrajudicial no quadro participativo. In: \_\_\_\_\_ *et al.*; (coord.). **Participação e processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais.

HABERMAS, Jürgen (2012). **Teoria do agir comunicativo**. São Paulo: WMF Martins Fontes.

HABERMAS, Jürgen (1989). **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.

Hamurabi e o seu código (2020, Setembro, 12). <http://www.revistas.usp.br/revhistoria/article/view/122191/118939>.

LAGRASTA, Valéria F. (2020). Curso de Formação de Instrutores. Brasília: ENAPRES.

LEDERACH, Jean Paul (2012). **Transformação de conflitos**. São Paulo: Palas Athena.

LÜBKE, Mariana, Cristo, Viviane Duarte Couto, Netto Eleonora Laurindo de Souza e Bourges Fernanda Schuhli (2021, Março 14). **O dever de imparcialidade do mediador judicial para o alcance do objetivo de desenvolvimento sustentável.** [https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/46217037/08+GA\\_0031.pdf/88487076-3618-83b3-f3ad-17d3b4ddb2a3](https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/46217037/08+GA_0031.pdf/88487076-3618-83b3-f3ad-17d3b4ddb2a3).

MOORE, Christopher W. (1998). **O processo de mediação:** estratégias práticas para a resolução de conflitos. 2. ed. Porto Alegre: Artmed.

Monografias (2020, Outubro 27). A constelação familiar utilizada como método de soluções de conflitos judiciais no Brasil. Disponível em: <https://monografias.brasilecola.uol.com.br/direito/a-constelacao-familiar-utilizada-como-metodo-de-solucoes-de-conflitos-judiciais-no-brasil.htm>.

NASCIMENTO, Dulce (2016). Mediação de conflitos na área da saúde: experiência portuguesa e brasileira. **Cadernos Ibero-Americanos de Direito Sanitário**. jul./set.

ORTH, Glaucia Mayara Niedermeyer (2020). **Justiça restaurativa, socioeducação e proteção social no Brasil**. Rio de Janeiro: Lumen Juris.

Portal Europeu da Justiça (2020, Outubro 18). [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-fr-pt.do?member=1](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-fr-pt.do?member=1).

PRANIS, Kay (2010). **Processos Circulares**. São Paulo: Palas Athena.

Procon-PR (2020, Outubro 18). **Audiências.** <http://www.procon.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=49>.

RIBEIRO, Roberto V. P. (2020, Outubro 29). A didática do processo em Cernelutti. [http://www.lex.com.br/doutrina\\_27010538\\_A\\_DIDATICA\\_DO\\_PROCESSO\\_EM\\_CARNELUTTI.aspx](http://www.lex.com.br/doutrina_27010538_A_DIDATICA_DO_PROCESSO_EM_CARNELUTTI.aspx).

SOTRCH, Sami; GORJÃO, Maria (2020, Outubro 27). **As constelações familiares no judiciário**. <https://direitosistemico.wordpress.com/2020/10/12/as-constelacoes-familiares-no-judiciario-live-com-sami-storch-e-maria-gorjao>.

SOUZA, Barbara Lucia Tiradentes (2020). **A prestação jurisdicional em época de pandemia covid-19 e a dignidade da pessoa humana**.

SOUZA, Barbara Lucia Tiradentes (2020, Novembro 4). Cláusula Arb-Med - a Arbitragem e a Mediação associadas. <https://jus.com.br/artigos/82959/clausula-arb-med-a-arbitragem-e-a-mediacao-associadas>.

STIPANOWICH, Thomas J. (2020). Living the dream of ADR: Reflections on four decades of the quiet revolution in dispute resolution. **The Pound Conferences**. (Symposium Keynote).

STONE, Katherine V. W. (2004). Alternative Dispute Resolution. Encyclopedia of Legal History, Stan Katz, Oxford University Press.

TARTUCE, Fernanda (2020, Outubro 12). **Mediação no Novo CPC**: questionamentos reflexivos. <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/02/Media%C3%A7%C3%A3o-no-novo-CPC-Tartuce.pdf>.

TAVARES, Fernando Horta (2002). **Mediação e conciliação**. Belo Horizonte: Mandamentos.

TJDFT (2020, Outubro 27). Constelações sistêmicas chegam ao programa justiça comunitária do TJDFT. <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2017/julho/constelacoes-sistemicas-chegam-ao-programa-justica-comunitaria-do-tjdft>.

Tribunal de Justiça do Paraná (2021, Fevereiro 7). NUPEMEC. [https://www.tjpr.jus.br/nupemec?p\\_auth=LO3bwqQS&p\\_p\\_id=36&p\\_p\\_lifecycle=1&p\\_p\\_state=maximized&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-2&p\\_p\\_col\\_count=1&\\_36\\_struts\\_action=%2Fwiki%2Fview&\\_36\\_nodeId=32431835&\\_36\\_title=02-+CEJUSC](https://www.tjpr.jus.br/nupemec?p_auth=LO3bwqQS&p_p_id=36&p_p_lifecycle=1&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=1&_36_struts_action=%2Fwiki%2Fview&_36_nodeId=32431835&_36_title=02-+CEJUSC).

Tribunal de Justiça do Paraná (2020, Novembro 5). **Justiça restaurativa**. <https://www.tjpr.jus.br/justica-restaurativa>.

XAVIER, Renata Flávia Firme (2020, Setembro 12). Evolução histórica do Direito Romano. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 16, n. 2782, 2011. <https://jus.com.br/artigos/18474>.

WARAT, Luis Alberto (2001). **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de (2008). **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de (2018). **Mediação de Conflitos e práticas restaurativas**. 6. ed. São Paulo: Método, (obra digital).

VIEIRA, Adhara Campos (2020). **A constelação no judiciário**: manual de boas práticas. Instituto Estelar, (ebook).

ZEHR, Howard (2012). **Justiça Restaurativa**. São Paulo: Palas Athena.

ZEHR, Howard (2008). **Trocando as lentes**. São Paulo: Palas Athena.

