

A CONCILIAÇÃO COMO MEIO ALTERNATIVO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E
GARANTIA DO DIREITO FUNDAMENTAL AO ACESSO À JUSTIÇA: uma análise
acerca da aplicabilidade do instituto na Comarca de São Miguel do Oeste/SC, perspectivas e
aprimoramentos necessários à sua plena efetividade

Jéssica Inês Mariani¹

Lucíola Fabrete Lopes Nerilo²

RESUMO

O presente trabalho apresenta um estudo pormenorizado do instituto da conciliação que, assim, como os demais meios alternativos de solução de conflitos, ganhou destaque com o advento do Novo Código de Processo Civil. Para melhor compreensão do tema, o trabalho aborda diversos assuntos pertinentes, como o direito fundamental de acesso à justiça, as ondas renovatórias de acesso à justiça elaboradas por Cappelletti e Garth, além de esmiuçar os meios alternativos de solução de conflitos, bem como a sua abordagem no novo diploma processual civil. O escopo deste estudo é aprimorar técnicas e procedimentos que são empregados durante as audiências de conciliação. Para alcançar seus fins, foi realizado o acompanhamento de audiências de conciliação na Comarca de São Miguel do Oeste/SC e, a partir delas, fez-se considerações visando a plena efetividade do instituto.

Palavras-chave: Acesso à justiça. Meios alternativos. Conciliação.

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988 instituiu uma nova ordem no país, despertando uma cidadania participativa em que os direitos nela instituídos passaram a ser interesse de todos.

¹ Graduada pela Universidade do Oeste de Santa Catarina-UNOESC (2016), pós-graduanda em Novo Sistema Processual Civil Brasileiro, bolsista de pesquisa do Programa UNIEDU/FUMDES, do Governo do Estado de Santa Catarina, pela chamada Pública n. 650/SED/2017.

² Possui graduação em Direito pela Universidade Estadual de Maringá (1996) e mestrado em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (2001). É pós-graduanda pela Escola da Magistratura do Paraná e pós-graduanda pela PUC/MG em Direito Civil Constitucional. Atuou como advogada de 2005 a 2011; atuou como conciliadora do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor de 2012 a 2016; coordenou o Procon de São Miguel do Oeste de 2006 a 2016; atualmente é professora titular da Universidade do Oeste de Santa Catarina. Tem experiência na área de Direito, com ênfase em Direito Privado, atuando principalmente nos seguintes temas: direito do consumidor, responsabilidade civil, direito empresarial e contratos.

Cada vez mais o cidadão buscou (e busca) conhecer e ver protegidos os seus direitos fundamentais. Ocorre que houve uma crescente procura pela tutela jurisdicional do Estado e, atualmente, o Poder Judiciário Brasileiro tem mais de 80 milhões de processos em andamento³.

Atento a isso, o novo Código de Processo Civil deu destaque a solução consensual dos conflitos, incentivando a sua aplicabilidade a fim de oportunizar às partes a célere solução dos litígios, em especial a conciliação e a mediação.

Ocorre que, o Poder Judiciário não está estruturado para atender a essa demanda, falta conhecimento de métodos e técnicas de aplicação. Dessa forma, o presente trabalho buscou o desenvolvimento de um estudo aprofundado acerca dos meios alternativos de soluções de conflitos, em especial, a conciliação, buscando técnicas de aperfeiçoamento e aprimoramento para sua máxima efetividade.

Deu-se destaque à conciliação, uma vez que tal instituto é, por orientação do legislador, aplicado aos conflitos em que não há vínculo anterior entre as partes. Dessa forma, o conflito é objetivo e o desenvolvimento da conciliação é mais célere e menos complexo em relação à mediação.

Para tanto, o trabalho aborda, inicialmente, o direito fundamental de acesso à justiça no ordenamento pátrio, passando pela teoria geral dos direitos fundamentais e fazendo uma análise acerca das três ondas de acesso à justiça, produzidas por Cappelletti e Garth. Em seguida, faz uma análise dos meios alternativos de solução de conflitos e sua roupagem no novo Código de Processo Civil.

Por fim, faz uma análise pormenorizada da conciliação, suas características, os métodos e técnicas empregados, princípios aplicados ao instituto e, em especial, como ela é desenvolvida na Comarca de São Miguel do Oeste/SC. A partir das observações e dados colhidos no acompanhamento das audiências de conciliação tecemos considerações acerca do instituto, bem como alguns aprimoramentos necessários para sua plena efetividade.

2 A CONSTITUIÇÃO FEDERAL E OS DIREITOS FUNDAMENTAIS

A Constituição Federal apresentou, em seu bojo, um extenso rol de direitos fundamentais. Alguns, até então desvalidos de positivação, ou, desprezados nos diplomas constitucionais anteriores. A nova Carta Magna tratou de discipliná-los logo no início de sua

³ Justiça em Números, CNJ. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>

composição, evidenciando a prioridade concedida pelo legislador constituinte à tutela dos direitos da pessoa humana (SARLET, 2012)

A sedimentação dos direitos fundamentais como normas obrigatórias é resultado de uma maturação histórica, isso nos faz entender porque eles não foram sempre os mesmos em todas as épocas e em todas as Constituições. Como bem pontua Mendes e Branco (2016, p.138): “os direitos e garantias fundamentais em sentido material, são, pois, pretensões que, em cada momento histórico, se descobrem a partir da perspectiva do valor da dignidade humana”.

Percebe-se, assim, que o catálogo de direitos fundamentais ganha volume conforme as exigências de cada momento histórico. Nesse contexto, imperioso destacar que a doutrina dominante estabelece a divisão dos direitos fundamentais em dimensões, ou, também, chamadas de gerações, que permite a identificação de uma ordem de reconhecimento e afirmação destes direitos, procedida de forma gradativa, ao compasso das transformações e mudanças sociais de cada época.

2.1 GERAÇÕES DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS

Os direitos fundamentais de primeira dimensão foram os primeiros a serem solenemente reconhecidos, pois emergidos conjuntamente às primeiras Declarações de Direitos e constituições escritas. Compreendem, em síntese, os direitos civis e políticos do homem, portanto, direitos de cunho essencialmente individualistas, dentre os quais se destacam: o direito à vida, à liberdade, à propriedade, à segurança, à igualdade, bem como o direito de reunião e de associação. Vale ressaltar que tais direitos surgem em um momento histórico cuja maior preocupação do legislador era a de proteger as pessoas do poder opressivo do Estado (CUNHA JÚNIOR, 2015).

A conquista dos direitos acima referidos não foi o bastante para satisfazer os anseios do povo, que continuou pleiteando por direitos básicos a serem prestados pelo Estado, e, assim, surgem os direitos sociais, econômicos e culturais, também denominados de “liberdades sociais”, enquadrados na segunda dimensão dos direitos fundamentais. Tem-se a título de exemplo: o direito de sindicalização, o direito de greve, o direito a férias, o repouso semanal remunerado, o direito à jornada de trabalho e a garantia do salário mínimo (SARLET, 2012).

Os direitos de terceira geração, por sua vez, têm como característica peculiar a proteção de grupos humanos (família, povo, nação) e, conseqüentemente, são direitos de titularidade coletiva ou difusa, muitas vezes, de titularidade indefinida e indeterminada. Nessa categoria

incluem-se o direito à paz, à autodeterminação dos povos, ao desenvolvimento, ao meio ambiente e à qualidade de vida (SARLET, 2012).

Há divergência doutrinária quanto à existência de uma quarta (do direito à democracia direta e dos direitos relacionados à biotecnologia) e uma quinta dimensão (do direito à paz) de direitos fundamentais. O grande defensor destas novas categorias de direitos fundamentais é o renomado jurista Paulo Bonavides, que em sua tese afirma que o fenômeno da globalização, bem como a atual situação político-social mundial introduziram novas perspectivas relacionadas aos direitos fundamentais, justificando o reconhecimento das novas gerações (CUNHA JÚNIOR, 2015).

2.2 DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO À JUSTIÇA

A Carta Magna de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXV, estabelece: “*a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito*”. Temos aqui a consagração do princípio garantidor do acesso à justiça, também denominado de princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional ou princípio do direito de ação. Tal princípio está incluso na primeira dimensão dos direitos fundamentais, estando há tempo positivado no ordenamento jurídico brasileiro, haja vista a sua relevância social (SARLET, 2012).

Compreende-se, assim, que todos têm acesso à justiça para postular tutela preventiva ou reparatória relativa aos seus direitos. Em consonância, a Convenção Interamericana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica, artigo 8º, 1⁴) preleciona :

Toda pessoa tem direito de ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal contra ela, ou para **que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer natureza** (grifos nossos).

Percebe-se, que o acesso à justiça é direito humano essencial e se constituiu um dos maiores instrumentos para garantir uma ordem justa e efetivar o exercício da cidadania plena. É requisito fundamental de um sistema jurídico que pretenda garantir, e não apenas proclamar direitos.

⁴ Assinada na Conferência Especializada Interamericana sobre Direitos Humanos, San José, Costa Rica, em 22 de novembro de 1969

2.2.1 As três ondas de acesso à justiça

O acesso à justiça é o meio pelo qual os direitos tornam-se efetivos. O “acesso” não é apenas um direito fundamental, mas é também, necessariamente, o ponto central do moderno processo civil. Seu estudo pressupõe um alargamento e aprofundamento dos objetivos e métodos da moderna ciência jurídica (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Em que pese o seu reconhecimento como direito fundamental e essencial para fins de efetivação de outros direitos fundamentais, o acesso à justiça encontra inúmeras barreiras e ainda está longe de alcançar a sua plena efetividade. Cappelletti e Garth (1988, p. 15) cientes dessa necessidade de ampliação do acesso à justiça desenvolveram um estudo acerca dessas barreiras de acesso, traduzindo o que seria o acesso à justiça, em uma de suas principais obras, por meio do movimento renovatório que se divide em três ondas.

Cappelletti e Garth (1988, p. 15) apontam como primeiro obstáculo a questão das custas judiciais, uma vez que a resolução formal de litígios é muito dispendiosa. O Estado paga os salários dos juízes e auxiliares, bem como disponibiliza a estrutura para atuarem, mesmo assim, os litigantes ainda precisam suportar os demais custos como os honorários advocatícios e as outras despesas judiciais.

As causas que envolvem somas relativamente pequenas são as mais prejudicadas, já que muitas vezes os custos com o processo podem exceder o montante da controvérsia. Outro fator é o tempo, mesmo causas pequenas demoram longos períodos para serem decididas, o que implica no aumento dos custos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Deveras, o tempo é evidentemente um ponto delicado, uma vez que no atual cenário jurídico brasileiro, não há prazo para que haja uma possível sentença, a única certeza quanto ao tempo de tramitação do processo resume-se a uma palavra: anos. Essa demora excessiva prejudica ainda mais a efetividade do processo. Tomamos, por exemplo, uma ação de cobrança ou mesmo uma execução de título extrajudicial, se o devedor não conseguiu pagar a dívida no prazo acordado, quiçá anos depois, com o valor atualizado e acrescido de juros.

O segundo obstáculo ao acesso à justiça é denominado de “possibilidade das partes”, uma vez que algumas espécies de litigantes gozam de uma gama de vantagens em relação às outras. Cita-se, como exemplo, a disponibilidade de recursos financeiros, uma vez que pessoas ou organizações que possuem recursos financeiros consideráveis têm vantagens óbvias nas demandas, isso porque podem suportar longos períodos de litígios, contratar advogados experientes e fazer gastos maiores para obter e apresentar provas (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Cappelletti e Garth (1988, p. 21) destacam, ainda, a diferença de educação, meio e *status* social, que são barreiras de índole subjetiva, uma vez que dependem do ambiente em que a pessoa está inserida. Geralmente, as pessoas têm um conhecimento limitado acerca de como ajuizar uma demanda, somado a isso, procedimentos complicados e o excesso de formalismo acabam intimidando as pessoas.

Por sua vez, o terceiro obstáculo refere-se aos interesses difusos que, em síntese, são interesses fragmentados ou coletivos, que não têm apenas um titular. Por ter essa característica, as pessoas acreditam não ter direito a corrigir a lesão por uma ação individual, ou consideram o prêmio individual pequeno demais, ou mesmo, quando há várias partes interessadas na demanda, elas não conseguem organizar-se por não terem informação suficiente ou por serem incapazes de combinar uma estratégia comum. Assim, tratando-se de interesses difusos, as pessoas preferem deixar a cargo do Estado a sua tutela, mesmo que comumente seja falha ou inexistente (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Para a solução desses obstáculos, Cappelletti e Garth (1988, p. 31) apresentam as três ondas de acesso à justiça. A primeira onda renovatória refere-se à assistência judiciária para os pobres, uma vez que na maior parte das modernas sociedades o auxílio de um advogado é essencial, senão indispensável para decifrar leis cada vez mais complexas e procedimentos misteriosos, necessários para ajuizar uma causa.

Os primeiros países a implantarem sistemas de assistência judiciária, repassavam essa responsabilidade para advogados particulares sem nenhuma contraprestação, o que, por óbvio, demonstra a fragilidade do serviço. Um grande avanço nesse sentido foi o sistema *judicare*, implantado na Áustria, Inglaterra, Holanda e França. Tratava-se de um sistema através do qual a assistência judiciária era estabelecida como um direito para todas as pessoas que se enquadrassem nos termos da lei. Assim, os advogados particulares atuavam, mas eram pagos pelo Estado. Nesse sentido (CAPPELLETTI; GARTH, 1988):

A finalidade do sistema *judicare* é proporcionar aos litigantes de baixa renda a mesma representação que teriam se pudessem pagar um advogado. O ideal é fazer uma distinção apenas em relação ao endereçamento da nota de honorários: o Estado, mas não o cliente, é quem a recebe.

Por óbvio, quando remunerados pelo serviço prestado, os advogados particulares cumpriam com maior rigor o trabalho para com a pessoa que dele necessitava. A crítica feita ao sistema *judicare* é que ele transfere aos pobres a tarefa de reconhecer as causas que podem e devem ser demandadas judicialmente, não oportuniza ao hipossuficiente conhecer os seus

direitos e a reconhecer em que momento devem procurar auxílio jurídico para obtê-los (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Cappelletti e Garth (1988, p. 47) citam outro modelo de assistência judiciária implantado no qual os advogados particulares eram remunerados pelos cofres públicos, isto é, os serviços judiciais eram prestados pelos chamados “escritórios de vizinhança”: advogados pagos pelo Estado para promover os interesses dos pobres. Tal sistema diferenciava-se do sistema *judicare*, pois tinha como uma de suas principais características dar consciência aos pobres de seus direitos, bem como de motivá-los a defendê-los e a reivindicá-los de maneira mais eficiente. Por outro lado, dependia de apoio governamental para manter-se em atividade.

Quanto à segunda onda de acesso à justiça, exige compreender em pormenores o que seriam os interesses difusos. Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90), no artigo 81, parágrafo único, inciso I, considera como interesses ou direitos difusos “*os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato*”

Percebe-se, assim, que o conceito de direito difuso é composto de quatro elementos cumulativos. Afirma-se que os direitos difusos são transindividuais, pois não têm como titular um único indivíduo. Já a sua natureza indivisível decorre do fato de o direito difuso não poder ser fracionado entre os indivíduos que compõem a coletividade, uma vez havendo uma violação ao direito difuso, todos a suportarão por igual. Outrossim, afirmar que o direito difuso é de titularidade de pessoas indeterminadas é, na verdade, afirmar que o titular é a coletividade, que por sua vez, é composta por sujeitos indeterminados e indetermináveis. Por fim, quanto aos direitos difusos estarem ligados por uma situação de fato, nesse caso, dispensa-se a exigência de existir entre eles qualquer relação jurídica (TARTUCE; NEVES, 2017).

Cappelletti e Garth (1988, p. 49) trazem a ação governamental como principal método para representação dos interesses difusos. Dentre eles o Ministério Público e as instituições análogas são os que ganham destaque. Citam, ainda, a criação de agência públicas regulamentadoras altamente especializadas que podem garantir certos direitos públicos ou interesses difusos. Outra solução apontada é a “técnica do procurador privado” que consiste em permitir a propositura de ações em defesa de interesses públicos ou coletivos pelos próprios indivíduos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988)

Por derradeiro, quanto à terceira onda de acesso à justiça, Cappelletti e Garth (1988, p. 67) referem-se à necessidade de novos instrumentos para a solução dos litígios, chamando-a de “um novo enfoque de acesso à justiça”, indo além da advocacia, judicial ou extrajudicial, mas

centrando sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas na sociedade moderna.

Nesse sentido, registre-se (CAPPELLETTI; GARTH, 1988):

[...] esse enfoque encoraja a exploração de uma ampla variedade de reformas, incluindo nas formas de procedimentos, mudanças na estrutura dos tribunais ou a criação de novos tribunais, o uso de pessoas leigas ou paraprofissionais, tanto como juizes 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 de litígios. Esse enfoque, em suma, não receia inovações radicais e compreensivas, que vão muito além da esfera de representação judicial.

Como se vê, para garantir o acesso à justiça é necessário verificar diversos fatores e barreiras envolvidos a fim de desenvolver modos efetivos de enfrentá-los. A seguir, será feita uma análise da superação dessas barreiras de acesso à justiça, apontadas por Cappelletti e Garth, no ordenamento jurídico brasileiro.

2.2.2 As três ondas de acesso à justiça no ordenamento jurídico brasileiro

Para fins de superação das barreiras, referentes a primeira onda de acesso à justiça, qual seja, a questão das custas judiciais e assistência jurídica aos desamparados, o ordenamento pátrio apresenta a Lei nº 1.060, que desde 1950, já estabelecia as normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados, a qual trazia como responsabilidade dos poderes públicos federal e estadual concederem assistência judiciária aos necessitados.

O artigo 2º, do referido diploma legal, estabelecia quem seriam os beneficiários: os nacionais ou estrangeiros residentes no país, que necessitarem recorrer à Justiça Penal, Civil, Militar ou do Trabalho. Considerava-se necessitado todo aquele cuja situação econômica não lhe permitia pagar às custas do processo e os honorários do advogado, sem prejuízo do sustento próprio ou da família.

A assistência judiciária, trazida pela Lei nº 1.060/50, compreendia as seguintes isenções: a) das taxas judiciárias e dos selos; b) emolumentos e custas devidos aos Juizes, órgãos do Ministério Público e serventúrios da justiça; c) as despesas com as publicações indispensáveis no jornal encarregado da divulgação dos atos oficiais; d) as indenizações devidas às testemunhas que, quando empregados, receberão do empregador salário integral, como se em serviço estivessem, ressalvado o direito regressivo contra o poder público federal, no Distrito Federal e nos Territórios; ou contra o poder público estadual, nos Estados; e) os honorários de advogado e peritos; f) as despesas com a realização do exame de código genético – DNA que

for requisitado pela autoridade judiciária nas ações de investigação de paternidade ou maternidade; g) os depósitos previstos em lei para interposição de recurso, ajuizamento de ação e demais atos processuais inerentes ao exercício da ampla defesa e do contraditório.

A partir de 2015 a questão da gratuidade da justiça passou a ser regulamentada pelo Novo Código de Processo Civil (artigos 98 e seguintes) revogando expressamente diversos artigos da Lei nº 1.060/50. Dentre as previsões legais, destaca-se a expressa possibilidade de concessão da gratuidade também para as pessoas jurídicas. Essa possibilidade já vinha estampada na súmula 481, do STJ⁵, tornando-se agora texto de lei.

Quanto às despesas abarcadas pela gratuidade, o CPC confirma o já previsto na Lei n. 1.060/50 e inclui⁶, como novidade, as despesas relativas à memória de cálculo quando esta for exigida para instauração de execução, bem como as taxas relativas a registro e outros atos notariais necessários à efetivação da decisão. Tais inclusões aprimoram a assistência judiciária, incluindo atos que muitas vezes escapam aos olhos do processualista, mas que são essenciais para que a sentença gere seus efeitos materiais (DONIZETTI, 2016).

Ainda quanto à gratuidade, o novo diploma processual traz como novidade a possibilidade de o benefício ser concedido apenas para determinado ato processual ou, ainda, consistir na redução de percentual de despesa processual. Tal hipótese quis adequar o instituto às necessidades das partes. Outra disposição nesse sentido é a possibilidade de o juiz conceder o parcelamento das despesas sempre que houver necessidade de adiantamento (DONIZETTI, 2016).

Uma facilidade, no que tange a gratuidade, é a presunção legal da veracidade da alegação de insuficiência deduzida por pessoa natural. Isto é, para a pessoa física basta a mera

⁵ Súmula 481: Faz jus ao benefício da justiça gratuita a pessoa jurídica com ou sem fins lucrativos que demonstrar sua impossibilidade de arcar com os encargos processuais.

⁶ Art. 98, § 1º A gratuidade da justiça compreende:

I - as taxas ou as custas judiciais;

II - os selos postais;

III - as despesas com publicação na imprensa oficial, dispensando-se a publicação em outros meios;

IV - a indenização devida à testemunha que, quando empregada, receberá do empregador salário integral, como se em serviço estivesse;

V - as despesas com a realização de exame de código genético - DNA e de outros exames considerados essenciais;

VI - os honorários do advogado e do perito e a remuneração do intérprete ou do tradutor nomeado para apresentação de versão em português de documento redigido em língua estrangeira;

VII - o custo com a elaboração de memória de cálculo, quando exigida para instauração da execução;

VIII - os depósitos previstos em lei para interposição de recurso, para propositura de ação e para a prática de outros atos processuais inerentes ao exercício da ampla defesa e do contraditório;

IX - os emolumentos devidos a notários ou registradores em decorrência da prática de registro, averbação ou qualquer outro ato notarial necessário à efetivação de decisão judicial ou à continuidade de processo judicial no qual o benefício tenha sido concedido.

alegação, descabendo a exigência de comprovação da situação de insuficiência de recursos (art. 99, § 3º, do CPC/2015).

No que tange a necessidade de proporcionar serviços jurídicos aos pobres, a Constituição da República de 1988 instituiu a Defensoria Pública como instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal (MASSON, 2015).

Até 1988 o atendimento dos hipossuficientes era feito pelo Ministério Público, a Constituição Cidadã inovou ao criar uma instituição específica para a defesa dos necessitados, efetivando, finalmente, o princípio constitucional da universalidade da jurisdição (MASSON, 2015).

Complementando o papel da Defensoria Pública, temos a atuação dos advogados dativos, que são advogados nomeados pelo juiz da comarca quando a Defensoria Pública não dispõe de quadros suficientes para atender a demanda por assistência jurídica gratuita, ou mesmo nos locais onde não há Defensoria Pública instalada. Os honorários são pagos pelo Estado, sendo o valor fixado pelo juiz da causa de acordo com a tabela da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). A nomeação do defensor dativo ocorre para atos pontuais e não para acompanhar o processo todo⁷.

Podemos citar também, a atuação das Faculdades e Universidades com seus Escritórios Modelos, denominados de Núcleos de Prática Jurídica, onde os futuros bacharéis fazem atendimento as pessoas carentes que não podem pagar por um advogado particular.

Em São Miguel do Oeste/SC, temos como exemplo o Núcleo de Prática Jurídica (NPJ) da Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC) que, somente em 2017 realizou cerca de 5.300 (cinco mil e trezentos) atendimentos. No ano de 2018 foram 4.705 (quatro mil setecentos e cinco) atendimentos, entre retornos e novos casos.

A UNOESC está presente em diversas cidades de Santa Catarina, com campi em Joaçaba, Chapecó, São Miguel do Oeste, Videira e Xanxerê, além de unidades em Campos Novos, Capinzal, Fraiburgo, Maravilha, Pinhalzinho e São José do Cedro, onde também presta serviços de assistência jurídica à comunidade. O Relatório Social da Instituição aponta que foram feitos, no ano de 2017⁸, um total de 17.006 (dezessete mil e seis) atendimentos. Em

⁷ Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=R51n0O0rBS0>

⁸ Disponível em: https://issuu.com/editoraunoesc/docs/relat_rio_social_2017_para_web

2016⁹, foram 13.792 (treze mil setecentos e noventa e dois) atendimentos às pessoas carentes que necessitavam de assistência jurídica.

No que se refere à segunda onda de acesso à justiça, qual seja, a defesa dos interesses difusos, incumbidos dessa missão temos o Ministério Público, instituição que vem ganhando cada vez mais destaque na organização do Estado, dado as suas funções de proteção aos direitos indisponíveis e interesses coletivos (SILVA, 2001).

A Constituição Federal tutela a instituição no capítulo IV, dentro das funções essenciais à justiça, estabelecendo em seu artigo 127, que “O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis”.

As funções institucionais do Ministério Público estão definidas no artigo 129, da CF/1988¹⁰, dentre as quais destacam-se a titularidade da ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos.

Vale lembrar, todavia, que se trata de rol meramente exemplificativo, eis que existem outras funções institucionais enunciadas ao longo do documento constitucional e também na legislação infraconstitucional. Ademais, o órgão deve atuar sempre que necessário à defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, conforme determinação do art. 127, *caput*, CF/88 (GARCIA, 2014).

A Ação Civil Pública é outro importante instrumento de proteção dos direitos difusos e coletivos. Regulamentada pela Lei n. 7.347/1985, tem o mais amplo campo de cabimento dentre todas as ações coletivas que compõem o processo coletivo comum, ou seja, é instrumento hábil a tutelar a mais variada gama de direitos materiais, não só aqueles previstos no artigo 1º da Lei

⁹ Disponível em: https://issuu.com/editoraunoesc/docs/relat_rio_leve_final

¹⁰ Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:

- I - promover, privativamente, a ação penal pública, na forma da lei;
- II - zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia;
- III - promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;
- IV - promover a ação de inconstitucionalidade ou representação para fins de intervenção da União e dos Estados, nos casos previstos nesta Constituição;
- V - defender judicialmente os direitos e interesses das populações indígenas;
- VI - expedir notificações nos procedimentos administrativos de sua competência, requisitando informações e documentos para instruí-los, na forma da lei complementar respectiva;
- VII - exercer o controle externo da atividade policial, na forma da lei complementar mencionada no artigo anterior;
- VIII - requisitar diligências investigatórias e a instauração de inquérito policial, indicados os fundamentos jurídicos de suas manifestações processuais;
- IX - exercer outras funções que lhe forem conferidas, desde que compatíveis com sua finalidade, sendo-lhe vedada a representação judicial e a consultoria jurídica de entidades públicas.

n. 7.347/1985¹¹, como outros, por exemplo, o direito das crianças e adolescentes, dos idosos, à saúde pública, à educação, etc (NEVES, 2013).

São legitimados para propor a Ação Civil Pública o Ministério Público, as associações, a defensoria pública, bem como as pessoas jurídicas na Administração Pública, tanto da administração direta (União, Estados e Municípios) quanto da administração indireta (empresas públicas, autarquias, fundações e sociedades de economia mista) (NEVES, 2013).

Outro instrumento utilizado para defesa de interesses coletivos é o mandado de segurança coletivo, que tem previsão constitucional, no artigo 5º, inciso LXIX, *in verbis*:

Art. 5º, LXIX - conceder-se-á mandado de segurança para proteger direito líquido e certo, não amparado por *habeas corpus* ou *habeas data*, quando o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do Poder Público.

São legitimados para interpor o *writ* coletivo: a) partido político com representação no Congresso Nacional; b) organização sindical; c) entidade de classe; e d) associação legalmente constituída e em funcionamento há pelo menos um ano, em defesa dos interesses de seus membros ou associados (artigo 5º, LXX, CF/88).

Registre-se que, no caso das associações tanto para propor a Ação Civil Pública (art. 5º, V, da Lei 7.347/85), quanto para impetrar o mandado de segurança coletivo (art. 5º, LXX, CF/88) são necessários três requisitos cumulativos, quais sejam: (a) constituição nos termos da lei civil; (b) existência jurídica há pelo menos um ano; (c) pertinência temática¹².

Por fim, temos a Ação Popular (com previsão no artigo 5º, inciso LXXIII, da CF/1988 e regulamentada pela Lei n. 4.717/65) que é outro importante instrumento para a defesa do interesse da coletividade, mediante a provocação do controle jurisdicional corretivo dos atos lesivos ao patrimônio público, da moralidade administrativa, do meio ambiente e do patrimônio histórico e cultural.

¹¹ Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados: (Redação dada pela Lei nº 12.529, de 2011).

I - ao meio-ambiente;

II - ao consumidor;

III - a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo.

V - por infração da ordem econômica;

VI - à ordem urbanística.

VII - à honra e à dignidade de grupos raciais, étnicos ou religiosos.

VIII - ao patrimônio público e social.

¹² Pertinência temática consiste na exigência de existir uma vinculação entre as finalidades institucionais da associação, consagradas em seu estatuto social, e a espécie de bem jurídico tutelado em sede de ação civil pública.

Acerca do tema, destaca-se o conceito de Hely Lopes Meirelles (2006, p. 126):

Ação popular é a via constitucional posta à disposição de qualquer cidadão (eleitor) para obter a anulação de atos ou contratos administrativos – ou a eles equiparados – ilegais e lesivos do patrimônio público federal, estadual ou municipal, ou de suas autarquias, entidades paraestatais e pessoas jurídicas subvencionadas com dinheiro público.

Um ponto importante sobre a Ação Popular, e que a distingue dos demais instrumentos de tutela dos direitos coletivos, é a legitimidade para propositura da ação ser, exclusivamente, do cidadão, ou seja, pessoa nacional em gozo dos direitos políticos. Excluem-se, portanto, dentre os legitimados os estrangeiros e as pessoas jurídicas. O Supremo Tribunal Federal já firmou entendimento, por meio da Súmula n. 365, que as pessoas jurídicas não são legitimadas para propor a ação popular (SILVA, 2001).

Assim, caso percebam condutas que visem lesar o patrimônio público, a moralidade administrativa, o meio ambiente e o patrimônio histórico e cultural, o cidadão pode, por si só, acionar o poder Judiciário para fins de cessar a ação lesiva, destaca-se, sem depender de qualquer instituição.

Todavia, enquanto a Ação Popular, como remédio constitucional, se fortaleceu, a participação e utilização do instrumento por parte de seus legitimados tem decaído, dentre outros fatores políticos e sociais, destaca-se a falta de conscientização popular acerca de seus deveres cívicos e, também, pelo descrédito com a Justiça (MESSA, 2013).

De todo o exposto, observa-se que a primeira e a segunda onda de acesso à justiça já estão implantadas no Brasil e contam com diversos instrumentos para garantir o acesso à justiça. Conquanto, no que tange a terceira onda, temos um cenário pobre. A maioria desconhece a existência de processos e meios alternativos para a solução dos seus conflitos. O cenário jurídico brasileiro é essencialmente judicializado.

2.2.2.1 Crise no judiciário e a necessária desjudicialização de conflitos

A Constituição Federal, promulgada depois de um regime autoritário, despertou a cidadania participativa no povo brasileiro. Por cuidar de temas da vida cotidiana, passou a ser de interesse direto e permanente de todos, que buscaram conhecer seus direitos fundamentais. Como bem salientou a Ministra do Supremo Tribunal Federal, Carmen Lúcia:

Ninguém procura direito que não se conhece e nem se reconhece. O processo constituinte de 1987 e 1988 mudou o foco da cidadania nacional, que se reconheceu naquela dinâmica política. A efetividade social passou a ter lugar ao lado da efetividade jurídica buscada no Estado de Direito. Aprendeu-se que Constituição não é livro para ser deixado em prateleira, mas lei que se torna vida quando o que nela se contém se torna pleito e é atendido.

Dessa forma, a população amparada por uma constituição cidadã, encontrou no judiciário a saída pela tutela dos seus direitos. Isso, associada a uma sociedade crescente, com expansão contínua de produção e consumo ampliou consideravelmente o universo de pretensões jurisdicionáveis, criando um contingente de demandas que supera significativamente a estrutura judiciária causando uma crise no Poder Judiciário. O Conflito existe e sempre existirá, pois é inerente ao ser humano. Surge, portanto, a necessidade de buscar métodos contemporâneos para superar e aprimorar a solução das divergências. Asseverando a necessidade de meios alternativos para solução de conflitos, Cahali (2016, p. 62) ressalta:

Sem dúvida alguma, só a crise do judiciário decorrente do excessivo número de processos pendentes, além da ocorrência cada vez mais de demandas repetitivas, já se mostra em si bastante para se buscar alternativas com maior eficácia à solução de problemas jurídicos. Porém, nota-se ainda um aumento da própria litigiosidade, com intensa judicialização dos conflitos.

Ciente dos problemas que abarrotam o judiciário, o novo Código de Processo Civil, Lei n. 13.105/2015, dá ênfase às formas alternativas de solução de conflitos, buscando uma solução mais célere para os inúmeros processos que abarrotam o judiciário, além de proporcionar soluções efetivas para os litígios particulares.

3 OS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Como pontua Cahali (2017, p. 65) ao longo dos anos implementou-se uma “cultura do litígio”, enraizando-se a crença de que recorrer ao Judiciário era a principal maneira de ter seus conflitos resolvidos. De um modo geral, as pessoas perderam a capacidade de sozinhos, ou com auxílio de terceiros superar suas adversidades e resolver seus problemas de forma negociada e amigável.

Nessa linha, o Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução 125/2010 implantando uma Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Assim, desde então, vem-se implantando uma política de resolução de conflitos, dando ênfase a conciliação e a mediação judicial.

Acompanhando tal movimento, o Código de Processo Civil de 2015 introduziu um novo modelo processual incorporando em seu texto a valorização aos métodos consensuais de solução de conflitos. Já em seu início destaca a importância das soluções consensuais ao incumbir ao Estado a sua promoção, cabendo aos juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público estimular a conciliação e a mediação inclusive no curso do processo (CAHALI, 2017).

Seguindo o ritmo pela busca de um processo mais célere, garantindo pleno acesso à justiça, editou-se a Lei n. 13.140/2015, denominada Lei da Mediação, que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Nesse contexto, faz-se necessário conhecer os diversos meios alternativos de solução de conflitos, também denominados equivalentes jurisdicionais, que podem ser utilizados para a solução dos litígios, seja na via judicial ou extrajudicial.

3.1 ESPÉCIES DE MEIOS ALTERNATIVOS

Inicialmente, convém mencionar que os conflitos podem ser resolvidos pela autocomposição ou pela heterocomposição. Em síntese, a autocomposição consiste na solução do litígio pelas próprias partes, já a heterocomposição ocorre quando há intervenção de um terceiro para resolver o conflito (ARENHART; MARINONI; MITIDIERO, 2017).

Tem-se, ainda, a autotutela, que consiste na solução de conflitos de interesse pela imposição da vontade de uma das partes, com o sacrifício do interesse do outro. Como regra, tal método é vedado pelo ordenamento pátrio, inclusive tipificando tal conduta como crime: exercício arbitrário das próprias razões, se praticado por particular, exercício arbitrário ou abuso de poder, quando o agente for o Estado. Excepcionalmente, a autotutela é permitida, mas qualquer caso será passível de revisão e controle pelo judiciário, posteriormente, que legitimará ou não, a conduta praticada (DIDIER, 2016).

Com efeito, como métodos heterocompositivos temos a jurisdição e a arbitragem, e como métodos autocompositivos temos a conciliação, a mediação e a negociação, os quais serão abordados a seguir.

3.1.1 Jurisdição

O Estado moderno dividiu seu poder soberano em três: Legislativo, Executivo e Judiciário, a cada um corresponde uma função estatal. Destarte, compete ao Legislativo a estruturação da ordem jurídica; ao Executivo, a administração, e por fim, ao judiciário, cabe a composição dos litígios nos casos concretos, declarando e realizando o Direito (DONIZETTI, 2016).

A jurisdição está fundada na soberania estatal e está atrelada à Constituição Federal quando refere que a “lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (art. 5.º, XXXV). Ainda, está especialmente ligada à observância dos direitos fundamentais (ARENHART; MARINONI; MITIDIERO, 2017).

Como bem pontua Arenhart, Marinoni e Mitidiero (2016, p. 197):

A tutela jurisdicional é a mais ampla possível no direito brasileiro. No nosso sistema, a atividade jurisdicional abarca não só a possibilidade de defesa de direitos individuais, mas também de direitos coletivos (direitos individuais homogêneos, direitos difusos e direitos coletivos), podendo envolver ainda a sindicabilidade dos atos da Administração Pública. Do ponto de vista da amplitude, nossa Constituição subtrai à tutela jurisdicional tão-somente a revisão do mérito de punições disciplinares militares (art. 142, § 2.º, da CF/1988). Mesmo as chamadas questões políticas podem ser objeto de controle jurisdicional, desde que a partir delas se vislumbre exercício abusivo de prerrogativas políticas e violação de direitos fundamentais. Isso não quer dizer, contudo, que os particulares não possam submeter voluntariamente determinados litígios à solução arbitral.

Desta forma, a jurisdição tem papel essencial na solução de litígios e caracteriza-se como método heterocompositivo na medida em que juiz, terceiro imparcial, resolve o conflito existente entre as partes, tendo como características a unidade, secundariedade, substitutividade, imparcialidade, inércia e a definitividade (DIDIÉ, 2016)

Diz-se una a jurisdição uma vez que é função do Poder Judiciário. A distribuição funcional da jurisdição em órgãos (Justiça Federal, Estadual, do Trabalho, Militar, Eleitoral, etc.) tem efeito meramente organizacional. Sendo, sempre, um poder-dever do Estado (DONIZETTI, 2016).

A secundariedade decorre de a jurisdição ser a *ultima ratio* na busca de solução de conflitos, uma vez que o mais coerente é que o direito de cada um seja realizado independente da atuação jurisdicional (DONIZETTI, 2016).

A substitutividade, por sua vez, decorre do fato de que o Estado é um terceiro estranho ao conflito e ao exercer a jurisdição ele estará substituindo a vontade das partes, os quais estão sujeitos, obrigatoriamente, ao que for decidido (DONIZETTI, 2016).

A imparcialidade é imprescindível para que o exercício da jurisdição seja legítimo. Tal qualidade deve estar presente em todos os agentes que integram o órgão jurisdicional, como por exemplo, juiz, escrivão, oficial de justiça, contador e todos que venham a atuar durante o processo. Excetua-se, a figura do advogado, que deve, necessariamente, defender os interesses do seu constituinte (DONIZETTI, 2016).

Com efeito, para preservar a imparcialidade a jurisdição deve manter-se inerte, abstendo-se de tomar a iniciativa da solução de qualquer conflito tomando partido de qualquer das partes, mantendo-se equidistante e desinteressada do conflito. Vale lembrar, a inércia dá-se quanto ao início da tutela jurisdicional, uma vez provocada pelas partes, o processo se desenvolve por impulso oficial, ou seja, de ofício (DIDIER, 2016).

Outro traço marcante da jurisdição é a definitividade, isto é, a suscetibilidade de suas decisões tornarem-se imutáveis. É o que chamamos de coisa julgada. Assim, como regra, uma vez proferida decisão da qual não caiba mais recurso, ou da qual a parte interessada não tenha recorrido ocorrendo o trânsito em julgado da decisão, esta será imutável, indiscutível e deverá ser cumprida (DONIZETTI, 2016).

A jurisdição, sem qualquer dúvida, é o meio mais empregado para a solução dos conflitos.

3.1.2 Arbitragem

A arbitragem consiste no julgamento do litígio por terceiro imparcial denominado árbitro, que é escolhido pelas partes. Como já mencionado, assim como a jurisdição é método de heterocomposição de litígios, desenvolvendo-se de maneira mais simplificada e menos formal do que os processos judiciais (DONIZETTI, 2016).

No Brasil, a arbitragem é regulamentada pela Lei n. 9.307/1996, sendo a convenção de arbitragem a forma pela qual as partes podem optar pela jurisdição arbitral, ela é gênero do qual são espécies a cláusula compromissória e o compromisso arbitral (CAHALI, 2017).

A cláusula compromissória é a previsão em contrato, em que as partes decidem que as possíveis e futuras divergências decorrentes do negócio jurídico serão resolvidas pela arbitragem. Assim, de forma prévia e abstrata, as partes acordam que qualquer conflito que

venha a surgir e esteja relacionado ao negócio jurídico celebrado será resolvido mediante arbitragem, excluindo a possibilidade de recorrer ao Poder Judiciário (DIDIER, 2016).

Por sua vez, o compromisso arbitral é o instrumento firmado entre as partes para submeter uma controvérsia concreta, já existente, ao juízo arbitral. É o acordo de vontade celebrado após o surgimento do conflito em que as partes abrem mão de submetê-lo ao Judiciário, ou seja, há uma controvérsia específica para resolver (DIDIER, 2016).

Há condições essenciais para que um determinado conflito possa ser submetido à arbitragem, as quais denominamos de arbitrabilidade. Tais condições são definidas no artigo 1º da Lei n. 9.307/1996, segundo o qual, exige-se que a pessoa seja capaz (arbitrabilidade subjetiva) e que os direitos patrimoniais sejam disponíveis (arbitrabilidade objetiva).

No que tange a arbitrabilidade subjetiva, é essencial que as partes sejam capazes para que o compromisso arbitral possa ser firmado. Não é possível a arbitragem envolvendo menor relativamente incapaz, ainda que assistido pelos pais, pois os direitos em questão são indisponíveis. Mesmo nos casos de contratos que envolvam a mera administração (que são permitidos sem autorização judicial aos incapazes assistidos ou representados) não é possível a arbitragem, haja vista a exigência de participação do Ministério Público no processo como *custus legis*, conforme previsão do art. 178, II, do CPC/2015 (CAHALI, 2017).

Por outro lado, os entes despersonalizados podem firmar compromisso arbitral, desde que recebam permissão para tanto. Assim o espólio, com autorização judicial ao inventariante, e o condomínio, com autorização da assembleia de condôminos, podem firmar convenção arbitral (CAHALI, 2017).

Ainda, a arbitragem poderá ser de direito ou de equidade, a critério das partes. A primeira é aquela em que os árbitros seguem as regras dispostas no ordenamento jurídico para solucionar o litígio. Na segunda, por outro lado, podem os árbitros se afastar das regras de direito para buscar a solução que considerarem mais justa (DONIZETTI, 2016).

Para a função de árbitro a lei admite qualquer pessoa capaz e que tenha a confiança das partes. O árbitro terá *status* de juiz de direito e de fato, sendo equiparado aos servidores públicos para efeitos penais (DIDIER, 2016).

Cahali (2017, p. 201) ressalta que deve tratar-se de pessoa natural, sendo inaceitável a eleição de pessoa jurídica para a tarefa. A especialidade do árbitro pode ser em qualquer área, não havendo exigência específica. É comum que haja formação nas ciências jurídicas, para que o profissional tenha conhecimento do procedimento arbitral. Todavia, há casos em que são necessários conhecimentos técnicos em outras matérias, nesses casos é recomendável a

formação de um colegiado arbitral, para que pelo menos um dos membros tenha conhecimento da prática da arbitragem.

Ressalte-se, a legislação não estabelece número máximo de árbitros a participarem de cada procedimento, há apenas a exigência de que sejam nomeados em número ímpar. Por fim, o árbitro proferirá a sentença arbitral que, independentemente de homologação judicial, produzirá entre as partes e seus sucessores os mesmos efeitos da sentença proferida pelos órgãos do Poder Judiciário e, sendo condenatória, constituirá em título executivo.

Como regra, a sentença arbitral é imutável e não é passível de recurso, tanto para os árbitros quanto para o Poder Judiciário. Todavia, há possibilidade de controle judicial da sentença arbitral apenas com relação a sua validade, nas hipóteses do artigo 32¹³, da Lei n. 9.307/96 (DIDIER, 2016).

Registre-se, não se trata de revogar ou modificar a sentença quanto ao seu mérito, mas apenas pedir sua anulação por vícios formais. Tal demanda deve ser ajuizada no exíguo prazo de 90 dias após o recebimento de notificação da respectiva sentença e seguirá o procedimento do Código de Processo Civil (DIDIER, 2016).

3.1.3 Negociação

A negociação é muito conhecida e utilizada para contratações, isto é, na realização de negócios jurídicos. Pelas suas características, pode também ser utilizada na solução de conflitos. Nessa modalidade de autocomposição as próprias partes tentam resolver suas divergências diretamente. Assim, negociam com trocas de vantagens, diminuição das perdas, aproveitando oportunidades e situações de conforto, em síntese, exercem a dialética (CAHALI, 2017).

Destaca-se que, ao exercerem a negociação as partes querem uma composição e para tanto, o resultado deve proporcionar ganhos recíprocos, em situações que sejam aceitáveis para ambos e em condições equitativas, caso contrário, não haverá consenso.

Oportuno registrar que, embora a negociação seja, como regra, realizada pelos próprios interessados, nada impede que seja promovida por terceiro como na conciliação e mediação.

¹³ Art. 32. É nula a sentença arbitral se:

I - for nula a convenção de arbitragem;

II - emanou de quem não podia ser árbitro;

III - não contiver os requisitos do art. 26 desta Lei;

IV - for proferida fora dos limites da convenção de arbitragem;

V - não decidir todo o litígio submetido à arbitragem;

VI - comprovado que foi proferida por prevaricação, concussão ou corrupção passiva;

VII - proferida fora do prazo, respeitado o disposto no art. 12, inciso III, desta Lei; e

VIII - forem desrespeitados os princípios de que trata o art. 21, § 2º, desta Lei.

Nesse caso, todavia, o negociador não será um facilitador em benefício das partes, pelo contrário, ele estará representando uma das partes e defenderá apenas os seus interesses, negociando a melhor solução em favor daquele por quem atua (CAHALI, 2017).

3.1.4 Mediação

Na mediação um terceiro, denominado mediador, com técnicas adequadas, ouvirá as partes e oportunizará diferentes abordagens e enfoques para o problema, buscando aproximar os litigantes e facilitar a composição do litígio (DONIZETTI, 2016).

Nas palavras de Fernanda Tartuce (2008, p.208):

A mediação consiste na atividade de facilitar a comunicação entre as partes para propiciar que elas próprias possam, visualizando melhor os meandros da situação controvertida, protagonizar uma solução consensual. A proposta da técnica é proporcionar um outro ângulo de análise ao envolvidos: em vez de continuarem as partes enfocando suas posições, a mediação propicia que elas voltem sua atenção para os verdadeiros interesses envolvidos.

Como se observa, o mediador não deve propor solução, mas sim possibilitar que as próprias partes cheguem a um consenso. O mediador é um facilitador, que coordena as partes a desenvolver a dialética e a comunicação, permitindo as partes falarem sobre o que até então não era dito. Como terceiro imparcial, não sugere soluções, ainda que tenha a percepção da melhor solução do conflito (CAHALI, 2017).

O foco da mediação é no conflito, e não na solução. Assim, é utilizada para conflitos marcadamente subjetivos, como nas relações familiares e na dissolução de empresas, em relações continuadas, tais como relações de vizinhança e contratos (CAHALI, 2017).

O Código de Processo Civil de 2015 deixou claro essa recomendação no parágrafo 3º, do art. 165, *in verbis*:

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

Complementando, Donizetti (2016, p. 126) afirma ainda que podem ser objeto da mediação não apenas os litígios que envolvam direitos disponíveis, mas inclusive aqueles que versem sobre direito indisponíveis que admitam transação, como por exemplo, questões

envolvendo alimentos e guarda de filho. Por óbvio, caso a mediação seja extrajudicial, será necessário a homologação judicial após a oitiva do Ministério Público.

A mediação está regulamentada tanto no Código de Processo Civil, quanto na Lei n. 13.140/2015. O diploma processual trata, em especial, da mediação judicial, não excluindo, todavia, a sua aplicação à mediação extrajudicial. A Lei n. 13.140/2015, por sua vez, traz disposições comuns e também exclusivas da mediação judicial e extrajudicial, e ainda, dispõe sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública.

3.1.5 Conciliação

Assim como a mediação, a conciliação pressupõe a intervenção de um terceiro, imparcial, para facilitar a composição entre os interessados. O foco principal na conciliação é a solução do problema, embora também passe pela análise do conflito. Torna-se, assim, um método mais adequado à solução de conflitos objetivos em que não haja um vínculo pessoal anterior, e sem precisar restabelecer uma relação continuada entre as partes (CAHALI, 2017).

Acerca do instituto Cahali (2017, p. 46) leciona:

O conciliador intervém com o propósito de mostrar às partes as vantagens de uma composição esclarecendo sobre os riscos de a demanda ser judicializada. Deve, porém, criar um ambiente propício para serem superadas as animosidades. Como terceiro imparcial, sua tarefa é incentivar as partes e propor soluções que lhe sejam favoráveis. Mas o conciliador deve ir além para se chegar ao acordo: deve fazer propostas equilibradas e viáveis, exercendo, no limite razoável, influência no convencimento dos interessados.

Nesse sentido, temos as disposições do Código de Processo Civil com a seguinte orientação (art. 165, parágrafo 2º):

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

A conciliação, assim como a mediação, pode ocorrer extrajudicialmente ou judicialmente. Quando ela ocorre judicialmente, o conciliador torna-se auxiliar da justiça, sendo a ele aplicado todas as regras relativas a esse sujeito processual, inclusive aos impedimentos e suspeições (DIDIER, 2016).

A conciliação traz inúmeros benefícios, tanto para as partes quanto para o processo, dentre eles: oportunidade para as partes falarem sobre seus sentimentos em um ambiente neutro;

compreensão do ponto de vista da outra parte; manutenção do relacionamento anterior com a parte devido a possibilidade de administração do conflito; e celeridade na resolução do conflito (AZEVEDO; BACELLAR, 2007).

Por essa natureza objetiva, o procedimento da conciliação mostra-se mais célere e de menor complexidade quando comparado à mediação. Dispensando a necessidade de conhecimento profundo da relação das partes pelo conciliador, muitas vezes o procedimento se resume a uma única sessão.

4 CONCILIAÇÃO: CONSTRUÇÃO INSTITUCIONAL

4.1 O CONCILIADOR

O Código de Processo Civil estabelece que os conciliadores (assim como mediadores, câmaras privadas de conciliação e mediação) serão inscritos em cadastro nacional e em cadastro dos tribunais que manterão registro de profissionais habilitados (art. 167, CPC/2015)

Para requerer sua inscrição o conciliador deverá comprovar que preenche o requisito de capacitação mínima, apresentando o certificado de curso realizado por entidade credenciada conforme os parâmetros curriculares definidos pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). As diretrizes curriculares estão estabelecidas no anexo I, da resolução 125/CNJ¹⁴.

Todavia, as partes têm discricionariedade para escolherem, de comum acordo, o conciliador, que poderá ou não estar cadastrado no tribunal. Caso não haja acordo, só então, haverá a distribuição para aqueles cadastrados no respectivo tribunal (art. 168, CPC/2015).

Azevedo e Bacellar (2007, p. 27)¹⁵, destacam algumas habilidade que o conciliador deve possuir para ter uma atuação efetiva, quais sejam: capacidade de aplicar diferentes técnicas autocompositivas conforme a necessidade de cada disputa; capacidade de escutar com atenção o que a parte tem a falar; capacidade de inspirar respeito e confiança; de estar confortável em uma situação que os ânimos estejam exaltados; ter paciência; capacidade de afastar seus preconceitos por ocasião da conciliação; imparcialidade; possuir empatia, sendo capaz de colocar-se no lugar do outro, sem, contudo, tomar partido; gentileza e respeito ao tratar com as partes.

Além disso, Cahali (2017, p. 46) destaca a criatividade como um dos principais atributos do conciliador, uma vez que dele espera-se talento na condução das tratativas e na oferta de

¹⁴ Disponível em:

http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_11032016162839.pdf

¹⁵ Disponível em : <https://pt.scribd.com/document/75318843/Manual-de-Autocomposicao-Judicial>

diversas opções de composição de forma equilibrada, para que as partes possam escolher a mais atraente para a solução do conflito.

Todavia, mesmo possuindo todas essas qualidades haverá momentos em que conciliação não produzirá efeitos se não estiverem presentes certos requisitos mínimos. Assim, para que a conciliação ocorra é preciso, antes de tudo, que as partes queiram uma composição e se esforcem para alcançá-la, que compareçam à sessão de composição e que honrem com os compromissos assumidos (AZEVEDO; BACELLAR, 2007).

4.2 PRINCÍPIOS DA CONCILIAÇÃO

Os princípios que norteiam a conciliação, e que se aplicam também à mediação, vem elencados no art. 165, do Código de Processo Civil, são eles: princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

O Código de Ética dos Conciliadores e Mediadores (anexo III, da Resolução 125/CNJ) traz, além dos princípios já elencados no diploma processual, os seguintes: princípio da competência, o respeito à ordem pública e às leis vigentes, do empoderamento e da validação. Vejamos:

Art. 1º São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

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

II – **Decisão informada** - dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido;

III – **Competência** - dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

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

V – **Independência e autonomia** - dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável;

VI – **Respeito à ordem pública e às leis vigentes** - dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes;

VII – **Empoderamento** - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição;

VIII – **Validação** - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como seres humanos merecedores de atenção e respeito (grifos nossos).

A independência assegura liberdade na atuação dos conciliadores, sem serem pressionados a produzirem acordos. Se não existirem condições para um bom desenvolvimento da sessão, seja pelos mais variados motivos, os conciliadores não são obrigados a estimular a composição contra a vontade das partes (DONIZETTI, 2016).

A imparcialidade, por sua vez, exige do conciliador que ele atue sem pender para uma das partes, apresentando propostas focadas no conflito, na solução mais adequada ao conflito e não em proporcionar vantagens a uma das partes. Por serem auxiliares da justiça, têm o dever de revelar às partes qualquer fato ou circunstância que possa levantar dúvida quanto à sua imparcialidade para compor o conflito (NEVES, 2017).

Ressalta-se que o emprego de técnicas negociais, com o escopo de proporcionar um ambiente favorável à conciliação não ofendem o dever de imparcialidade, o próprio CPC/2015 disciplina acerca do tema (art. 166, parágrafo 3º).

Quanto à autonomia de vontade, garante que a convicção das partes seja respeitada. Não há como obrigá-las a um acordo ou mesmo impor qualquer medida coercitiva para viabilizá-lo contra a vontade das partes. Outrossim, as partes podem celebrar a composição como desejarem, não há subordinação entre elas, o conciliador ou o juiz (DONIZETTI, 2016).

A confidencialidade, por sua vez, manifesta o dever de sigilo quanto às informações trazidas pelas partes no processo de composição, tudo que for conversado, debatido, questionado durante a conciliação fica adstrito ao processo. Registre-se, as partes só se sentirão confortáveis para debater o conflito se tiverem segurança de que o que foi dito não lhe traga prejuízos caso a demanda precise prosseguir. Inclusive, o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação (DONIZETTI, 2016).

A oralidade e a informalidade prezam pela celeridade do procedimento e otimização dos resultados, proporcionando uma interação menos engessada, mais flexível, sem protocolos e rituais processuais em excesso que acabam assustando as partes. Além disso, a oralidade garante a confidencialidade do que foi tratado entre as partes, uma vez realizado o acordo, constará do termo apenas a solução do conflito (NEVES, 2017).

Acerca da relevância da informalidade durante o procedimento de conciliação Neves pontua (2017, p. 72):

A informalidade incentiva o relaxamento e este leva a uma descontração e tranquilidade natural das partes. Todos aqueles rituais processuais assustam as partes e geram natural apreensão, sendo nítida a tensão dos não habituados a entrar numa sala de audiência na presença de um juiz. Se ele estiver de toga, então, tudo piora sensivelmente. Esse efeito pode ser confirmado com a experiência dos Juizados Especiais, nos quais a informalidade é um dos traços mais elogiados pelos jurisdicionados.

Por sua vez, o Princípio da decisão informada impõe o dever ao conciliador de informar aos interessados todos os seus direitos, bem como sobre o procedimento a que estão sendo submetidos e as consequências que podem advir dele e da decisão escolhida. Tal princípio é crucial no desenvolvimento e, principalmente, no sucesso da conciliação, pois saber o que está acontecendo, ter segurança da situação e conhecimento dos seus direitos dá suporte para que a parte possa e queira acordar (NEVES, 2017).

Outrossim, o empoderamento está intimamente ligado ao princípio da decisão informada, sendo dever dos conciliadores estimularem as partes a aprenderem a como resolver seus conflitos, não só na conciliação, mas nos conflitos que vierem a surgir no futuro, servindo a conciliação de aprendizado e experiência para ser aplicada sempre (DONIZETTI, 2017).

O princípio da competência refere-se à exigência do Código de Processo Civil (art. 167, §1º) e, também, do Código de Ética do Conciliador e Mediador (art. 3º), de que somente poderão exercer suas funções perante o Poder Judiciário conciliadores e mediadores devidamente capacitados e cadastrados pelos Tribunais.

A validação, por fim, diz respeito ao dever dos conciliadores de despertar nos interessados a necessidade de se reconhecer, bem como reconhecer o outro como um ser humano que merece atenção e respeito, que deve ser ouvido e compreendido em suas necessidades.

4.3 TÉCNICAS DE CONCILIAÇÃO

A técnica de conciliação é um conjunto de procedimentos e estratégias que buscam otimizar a realização das sessões de conciliação com o escopo de torná-la mais produtiva, aperfeiçoando a atuação do conciliador proporcionando o alcance dos objetivos propostos de forma mais ágil e eficiente.

O Manual de Mediação Judicial¹⁶, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça, traz algumas técnicas de negociação baseadas em princípios retirados da obra “Como chegar ao

¹⁶Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>

Sim”, de Roger Fisher e William Ury, tais técnicas também podem ser aplicadas na conciliação. Destacam-se quatro técnicas fundamentais de negociação baseada em princípios, são elas: 1) separação das pessoas do problema; 2) foco nos interesses e não em posições; 3) geração de opções de ganhos mútuos; e 4) utilização de critérios objetivos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

A primeira técnica, separar as pessoas do problema, é aplicada da seguinte forma, por exemplo, se o problema é um conflito de vizinhança e, em especial, a conduta de um dos vizinhos está incomodando os demais, a essência do princípio refere que não se deve atacar a conduta inadequada do vizinho, mas sim ressaltar práticas de boa vizinhança, como por exemplo, colocar o seu lixo em sacos adequados dentro do lixeiro (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

A segunda técnica, foco no interesse e não em posições, deve ser aplicada quando a negociação está centrada nas posições das partes, no que elas querem particularmente, e não no interesse comum, que é foco da solução do conflito. Por exemplo, no conflito de vizinhança, é muito mais interessante começar a negociação indicando que as partes têm interesse comum da boa aparência da rua com o acondicionamento adequado do lixo, do que iniciar a negociação exigindo que o vizinho compre uma cesta nova de lixo, que o coloca em uma posição de defesa e não de negociação (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

A terceira técnica, geração de opções de ganhos mútuos, sugere que haja uma variedade de possibilidades antes de se decidir qual decisão será adotada. Quanto mais opções forem geradas mais estimuladas as partes serão para encontrar a melhor solução possível, que beneficie e seja agradável para ambas (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

A quarta técnica, utilização de critérios objetivos, consiste na busca por padrões técnicos e objetivos como base para as propostas e negociação. Por exemplo, na negociação de um carro, a Tabela FIPE¹⁷ indica, de forma precisa, de acordo com modelo e ano do veículo, o preço médio praticado no mercado (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Vale registrar que, o Manual do Conciliador disponibilizado pelo Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJ/SC) também traz as técnicas de negociação por princípios da obra de Roger Fischer e Willian Ury. Além dessas, o referido manual fornecido pelo TJ/SC apresenta outras técnicas que devem ser empregadas e observadas pelo conciliador.

¹⁷ A Tabela Fipe expressa preços médios de veículos no mercado nacional, servindo apenas como um parâmetro para negociações ou avaliações elaboradas pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – Fipe, uma organização de direito privado, sem fins lucrativos, criada em 1973 que possui, hoje, destacada atuação nas áreas de ensino, projetos, pesquisa e desenvolvimento de indicadores econômicos e financeiros.

Uma das técnicas registradas pelo manual é a necessidade de uma boa comunicação, para tanto, o conciliador deve escutar ativamente, isto é, compreender o real significado das palavras, escutar o conteúdo emocional, deixando claro à parte que está sendo ouvida; falar para ser entendido, medindo suas palavras; passar uma mensagem positiva também com a linguagem corporal, por exemplo, cruzar os braços pode traduzir uma posição defensiva e fechada ao que está acontecendo (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2017).

Nessa linha, Azevedo e Bacellar (2007, p. 108) ressaltam que para garantir um bom desenvolvimento da conciliação, é importante que o conciliador mantenha contato visual com as partes, olhando diretamente nos olhos e chamando-as pelo nome. O conciliador jamais deve errar o nome das partes, se necessário, permite-se pequenas anotações.

Outra ferramenta à disposição do conciliador é a técnica do repetir e parafrasear, isto é, repetir o que a parte disse, empregando outras palavras, dando ênfase aos pontos positivos; ou ainda, reelaborando a frase dita pela parte, mantendo o sentido, mas empregando de forma afirmativa (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2017).

O conciliador tem ainda, ao seu alcance, as técnicas do afago (ou reforço positivo) e da normalização. Tais técnicas consistem, respectivamente, no elogio concedido às partes quando se esforçam para chegar ao acordo, valorizando os passos dados; e tornar o conflito comum, trazer para a esfera da normalidade a existência de um conflito, isso deixa a parte, que nunca esteve antes em uma sala de audiência, mais confortável quanto à situação, evitando que haja a imputação de culpa a uma das partes por aquela que está desconfortável naquele ambiente (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2017).

Para quando os ânimos estão exaltados, e ocorrem interrupções constantes durante o procedimento, uma técnica muito útil é relembrar o que foi dito na sessão de abertura da audiência de conciliação, deixar registrado que as partes concordaram com o procedimento e não devem fazer interrupções uma vez que terão possibilidade de se manifestar em momento oportuno (AZEVEDO; BACELLAR, 2007).

As técnicas de perguntar e da geração de opções também são boas ferramentas para os conciliadores. Como o próprio nome sugere, a técnica da geração de opções consiste em proporcionar às partes diversas opções de soluções, quanto mais melhor. Registre-se, essas opções devem ser geradas e estimuladas por meio de perguntas, o papel do conciliador não é apresentar soluções prontas (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2017).

Azevedo e Bacellar (2007, p. 132) têm o mesmo posicionamento de que o conciliador não deve oferecer soluções prontas às partes, isso se deve em virtude de inúmeros fatores. Primeiro, as partes entendem melhor a situação do que um observador externo, mesmo que ele

esteja preparado para tal. Segundo, uma solução que pode parecer simples para o conciliador, para as partes pode ser considerada não realizável. Terceiro, se o conciliador oferece uma solução, muitas vezes as partes podem se sentir desconfortáveis em dizer não, e se esse acordo não for cumprido futuramente a culpa certamente recairá sobre o conciliador. É preciso que as partes negociem e descubram a melhor solução, se a sugestão vem das próprias partes elas sentem-se mais comprometidas com o cumprimento e a chance de o acordo ser um sucesso cresce bastante.

Outra técnica significativa a ser empregada é a inversão dos papéis, que permite estimular a empatia entre as partes para que cada uma perceba o contexto, também, sob a ótica da outra parte. Essa técnica deve ser utilizada somente em sessões individuais. É importante que o conciliador indique que se trata de uma técnica empregada no processo e que também será aplicada a outra parte, para garantir a sua imparcialidade (AZEVEDO; BACELLAR, 2007).

Por fim, o conciliador tem também ao seu alcance a técnica do resumo. Após ouvir as declarações, a exposição do problema e as expectativas de cada uma das partes o conciliador irá resumir o que ouviu, apontando o essencial, sempre verificando com as partes se sua interpretação está correta. A recomendação é que o resumo seja utilizado ao longo de toda a audiência (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2017).

Azevedo e Bacellar (2007, p. 54) fazem um alerta, destacando que o ideal é que o resumo seja feito após o término das explanações das partes, se ele ocorrer após apenas uma das partes ter falado, o conciliador pode passar a impressão que está concordando com a versão dela dos fatos.

4.4 PROCEDIMENTOS DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

Azevedo e Bacellar (2007, p. 31) dividem o processo de conciliação em cinco fases: 1) declaração de abertura; 2) exposição de razões pelas partes; 3) identificação de questões, interesses e sentimentos; 4) esclarecimento acerca de questões, interesses e sentimentos; e 5) resolução de questões. Essas etapas são elaboradas para fins de melhor compreensão da abordagem, não são rígidas e podem ou não acontecer uma vez que a conciliação é informal, cabendo ao conciliador adequá-las a cada caso.

É importante que o conciliador esteja no local da conciliação com antecedência, preparando o local, proporcionando um lugar confortável, observando os detalhes, como: mesa, iluminação, temperatura ambiente, privacidade, água, café, etc. Além disso, o conciliador deve

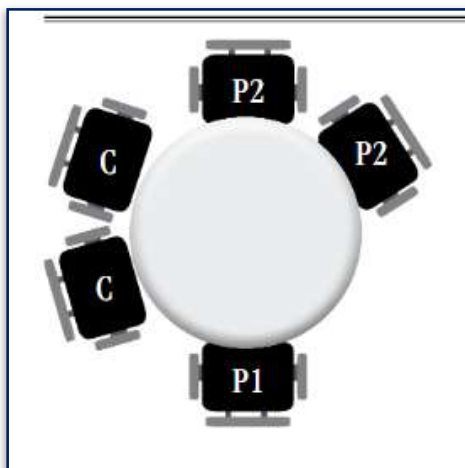
ser cuidadoso na chegada das partes, deve tratá-las com respeito e cumprimentá-las, sem excessos, para evitar más interpretações da outra parte (AZEVEDO; BACELLAR, 2007).

O Tribunal de Justiça de Santa Catarina (2017, p. 24) faz uma recomendação significativa para os conciliadores: no dia anterior ao da audiência devem analisar todos os processos da pauta e verificar qualquer pendência ou preliminar presente, buscando saná-la para evitar o adiamento do ato.

No dia da sessão de conciliação, a forma como as partes estão sentadas transmite muita informação e merece atenção, pois trata-se de uma linguagem não verbal. A disposição dos lugares deve evitar posições antagônicas (opostas), para descaracterizar a ideia de confronto. É necessário que todos consigam ver e ouvir uns aos outros, para evitar o sentimento de exclusão ou de preferência (AZEVEDO; BACELLAR, 2007).

Abaixo, temos algumas sugestões de organização do espaço:

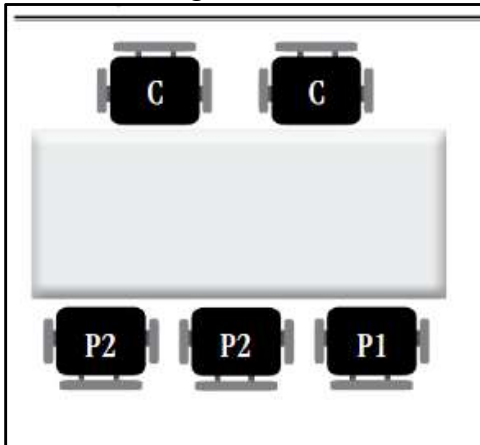
1- A mesa redonda



Fonte: Manual de Autocomposição (2007).

A mesa redonda proporciona um sentimento de igualdade, uma vez que as partes estão sentadas de modo equidistantes tanto entre elas como em relação ao conciliador. Essa posição retira o sentimento de rivalidade que pode ser transmitido quando as partes estão em lados opostos de uma mesa quadrada e, ainda, facilita a comunicação.

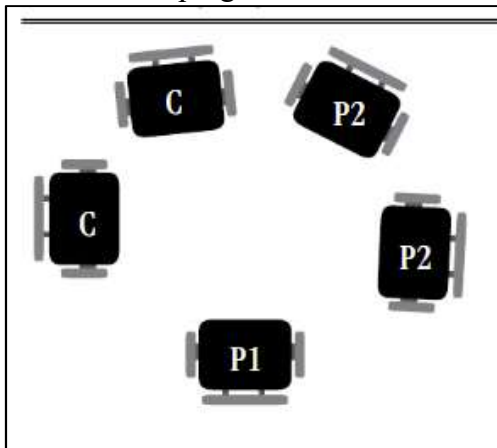
2- Mesa Retangular



Fonte: Manual de Autocomposição (2007).

Na mesa retangular o conciliador senta-se em um dos lados ficando de frente para as partes. Essa posição cria a sensação de autoridade do conciliador, por outro lado, desfaz o sentimento de rivalidade entre as partes que estão lado a lado. Embora as mesas retangulares não sejam tão indicadas quanto às redondas, quando usadas, essa é a disposição mais indicada, pois mantêm uma equidistância entre todos que ali estão.

3 – Sem o emprego de mesa



Fonte: Manual de Autocomposição (2007).

Sem a utilização da mesa há o encorajamento das partes para tirar sua couraça, criando também um ambiente mais informal.

Organizado o local da conciliação o próximo passo é abertura da sessão, que tem como finalidade apresentar para as partes como o procedimento se desenvolve, quais regras devem ser seguidas, além de proporcionar conforto e evitar questionamentos que possam interromper o processo posteriormente (AZEVEDO; BACELLAR, 2007).

A abertura deve ser breve, aproximadamente 3 minutos, feita em um tom ameno e calmo, dando boas-vindas às partes, fazendo a apresentação do conciliador, apresentando palavras de encorajamento, agradecendo a presença das partes. Além disso, é importante deixar claro o papel do conciliador, que está presente como um facilitador da comunicação e não induzirá ninguém ao acordo, que não proferirá nenhuma decisão e sua atuação será desenvolvida sempre de modo imparcial (AZEVEDO; BACELLAR, 2007).

Ademais, é fundamental explicar que tudo o que for apresentado será mantido em segredo, nenhuma informação acerca do negociado será registrada ou divulgada. Na sequência, o conciliador descreverá como a conciliação se desenvolverá, que cada um dos participantes terá a sua vez para se manifestar, que devem evitar interrupções mesmo que isso seja difícil, uma vez que terão oportunidade de manifestar suas opiniões e relatos do fato. Após essa explicação deve verificar se há alguma questão ou preocupação quanto ao processo e pedir se estão de acordo com as regras apresentadas, confirmando a disposição em participar da conciliação (AZEVEDO; BACELLAR, 2007).

Feita a abertura, em seguida, passa-se a palavra a uma das partes para que ela possa relatar os fatos. É essencial estabelecer um critério objetivo para definir quem iniciará o relato dos fatos e explicá-lo para as partes, para que elas entendam a ordem e não se sintam prejudicadas. Os critérios podem ser, por exemplo, quem moveu a ação dá início, ou quem senta à direita começa (AZEVEDO; BACELLAR, 2007).

Azevedo e Bacellar (2007, p. 51) chamam a atenção para o momento em que o conciliador irá fazer perguntas à parte, devendo evitar termos como versão ou ponto de vista (conte-nos a sua versão ou conte-nos o seu ponto de vista), pois passa a impressão de que aquilo que a parte tem a dizer não é verdadeiro. Uma alternativa seria empregar: “*você pode nos relatar o que aconteceu?*” ou ainda, “*o que tem acontecido e como isso tem lhe afetado?*”.

Além dos termos empregados durante a conciliação, o conciliador deve prestar atenção também às necessidades das partes que muitas vezes extrapolam o âmbito da controvérsia em si e podem dificultar uma solução eficiente do conflito, um exemplo disso é o da parte que não recebeu alfabetização. Nesses casos, é essencial a intervenção do conciliador para estabelecer a igualdade de condições entre as partes. Azevedo e Bacellar (2007, p. 97) sugerem:

Uma intervenção possível seria: *A senhora tem alguém que a possa acompanhar nas nossas reuniões quando formos tratar do contrato em questão, para ajudá-la com as questões formais?* E dirigindo-se à outra parte: *Se o senhor julgar necessário, pode também trazer alguém com a mesma função para as reuniões.* Nestas hipóteses, é bom que haja a preocupação com a igualdade, oferecendo o auxílio a ambas as partes,

embora seja muito provável que a parte mais esclarecida dispense este auxílio por achar desnecessário

Feitas a exposição dos fatos apresentados pelas partes, o conciliador fará um resumo dos fatos. Esse resumo é muito importante porquanto dá um norte ao processo de conciliação e, especialmente, centraliza a discussão nos principais aspectos do conflito. Trata-se de uma organização do processo, estabelecendo uma visão imparcial dos fatos.

Terminada essa fase de reunião de informações, a conciliação pode se desenvolver de diversas formas. Verificando que as partes estão se comunicando eficazmente, demonstrando compreensão recíproca, apresentando sugestões, o conciliador pode conduzir diretamente para a fase de esclarecimento de questões, interesses e sentimentos que será seguida da fase de resolução de questões. Todavia, se perceber que as partes não estão se comunicando eficazmente, com ânimos exaltados e interesses equivocados será necessária sessão individual (AZEVEDO; BACELLAR, 2007).

A sessão individual é um recurso que o conciliador deve empregar no caso de as partes não estarem se comunicando de forma eficaz e consiste em realizar a sessão de forma privada, em outro ambiente, com os conciliadores e a parte. É muito importante que cada parte tenha oportunidade de realizar a sessão individual, todos os conciliadores devem participar da sessão, não se deve realizar sessões individuais concomitantemente caso haja mais de um conciliador, isso pode passar a impressão de parcialidade dos conciliadores. As sessões devem acontecer, mais precisamente possível, em tempos iguais. Durante a sessão individual deve-se deixar claro a parte que tudo o que ela desejar que seja mantido em segredo não será revelado. O conciliador não deve, em hipótese alguma, justificar a realização da sessão privada.

Na sessão individual é recomendável aplicar a técnica de inverso de papéis. Azevedo e Bacellar (2007, p. 126) exemplificam:

“Sr. João R. B. Batista, o senhor apesar de ser dono de oficina mecânica também é consumidor. Nesse sentido, eu vou aplicar uma técnica de conciliação que é a inversão de papéis, e faço isso apenas porque gostaria de ver ambos se entendendo bem e percebendo de forma clara como cada um viu e viveu essa situação. Naturalmente, quando tiver com a Sra. Taís vou aplicar essa inversão de papéis com ela também. Então, voltando à pergunta, como você gostaria de ser tratado, como consumidor, no que se refere a orçamentos? ”.

Feitas as sessões individuais, caminha-se para a sessão conjunta final onde passa-se à próxima fase: a identificação de questões, interesses e sentimento. Ressaltamos que nem toda sessão de conciliação exigirá a realização das sessões individuais, como regra ela não será necessária.

A identificação de questões, interesses e sentimentos ocorre durante maior parte da sessão de conciliação. Entretanto, cabe ao conciliador registrar, quando da fase de exposição de razões pelas partes, quais os interesses reais das partes. Com o resumo, o conciliador apresenta a forma com que identificou as questões, interesses e os sentimentos. As partes, por consequência, debaterão o conteúdo desse resumo e entrarão assim, na próxima fase. Essa parte é crucial para avançar no processo de conciliação em direção a um acordo (AZEVEDO; BACELLAR, 2007).

O conciliador, verificando que as questões controvertidas, os interesses e sentimentos foram esclarecidos e aceitos pelas partes, deverá passar à fase seguinte que é a de resolução de questões. Para tanto, deverá escolher qual a questão controvertida que dará início a resolução, o ideal é começar pelas questões mais simples, que poderão ser acordadas facilmente. Assim, haverá uma sensação de evolução que facilitará o desenvolver do processo final, e sensação de alívio também, pois as partes percebem que são capazes de resolver seus conflitos (AZEVEDO; BACELLAR, 2007).

No desenvolver do acordo, o conciliador pode agir de dois modos, como conciliador-avaliador, ou seja, avaliando a situação e fornecendo possíveis soluções de acordo; ou como conciliador-facilitador, isto é, empregando técnicas de resoluções de problemas que fazem com que as partes, por si próprias, cheguem a um acordo. Para tanto, o conciliador atua sempre com perguntas, Azevedo e Bacellar (2007, p. 127) exemplificam algumas perguntas voltadas para as soluções: “*Na sua opinião o que poderia funcionar?*”, “*o que você pode fazer para ajudar a solucionar essa questão?*”, “*Que outras coisas você poderia tentar?*”, “*Para você o que faria com que esta ideia lhe parecesse mais razoável?*”, “*Há alguma forma de unir tanto a necessidade de X por ___ e de Y por ___?*”.

Por fim, é necessário redigir o acordo. É essencial que o acordado pelas partes seja escrito. Há algumas técnicas que devem ser observadas, também, na redação do termo de acordo. Como bem salienta Azevedo e Bacellar (2007, p. 141) o acordo precisa ter uma linguagem fácil, clara e objetiva, para ser compreendida pelas partes. Ainda, deve-se evitar complementações e justificativas em seus termos, para que não haja interpretações equivocadas de possível culpado do conflito.

Outro mecanismo que pode ser utilizado na redação do acordo, com intuito de garantir o pleno cumprimento, é a positividade. O conciliador, ao enunciar as obrigações das partes deve incentivar à prática da conduta, descrevendo o comportamento desejado de forma otimista e construtiva. Por exemplo, “*as partes comprometem-se a evitar discussões*”, pode ser substituído por “*as partes comprometem-se a agir com cortesia*”. Além disso, deve-se evitar

termos que se dirijam a apenas uma das partes, deve-se dar preferência por termos no plural, para vincular ambas as partes as suas disposições e evitar, novamente, a atribuição de culpa (AZEVEDO E BACELLAR, 2007).

4.5 CONCILIAÇÃO NA COMARCA DE SÃO MIGUEL DO OESTE

A Comarca de São Miguel do Oeste/SC trabalha em parceria com a Universidade do Oeste Santa Catarina – UNOESC. Assim, grande parte das audiências de conciliação são realizadas por acadêmicos que estão na fase final do Curso de Direito.

Com o objetivo de conhecer como a conciliação estava sendo desenvolvida na Comarca de São Miguel do Oeste, foi realizado o acompanhamento de audiências de conciliação. Foram, assim, acompanhadas 12 audiências do Juizado Especial nos dias 10 e 12/09/2018 e outras 4 audiências do procedimento comum, no dia 29/09/2018.

4.5.1 Métodos e técnicas empregados

As salas de conciliação da Comarca de São Miguel do Oeste/SC contam com uma mesa redonda para fins de realização da conciliação, bem como uma mesa com computador para uso do conciliador. Além da porta de entrada, há uma porta que dá acesso entre as salas para que o supervisor possa circular facilmente entre as sessões. Há, também, água e café para os participantes. Há cadeiras nas mesas de conciliação, bem como dispostas para outras pessoas e familiares que queiram acompanhar o procedimento.

As partes aguardam no corredor do fórum onde há cadeiras para espera. No horário marcado para a audiência são chamadas para entrar na sala e sentar-se à mesa. Um dos conciliadores senta-se à mesa junto com as partes e advogados e dá início a sessão. O conciliador faz sua apresentação, pergunta às partes se elas sabem porque estão ali, em seguida explica o procedimento e ressalta a sua confidencialidade, deixando claro que nada do que disserem será divulgado ou mesmo registrado.

Feita a abertura, o conciliador pede para que a parte autora, que foi quem deu início ao processo, comece a explanação dos fatos. Após, passa-se a palavra a outra parte para que possa também manifestar-se. Concluída essa fase, o conciliador pergunta às partes se há possibilidade de acordo. Se uma das partes começar a se manifestar, o conciliador dá espaço para que façam as negociações sem intervir. Em nenhum momento foi sugerido alguma possibilidade de acordo para as partes. O conciliador dá ampla liberdade para que definam seus critérios.

Quando as partes comparecem com seus advogados, se há interesse de acordar, os próprios advogados fazem a negociação. O conciliador observa a legalidade do que está sendo ofertado, e em algumas oportunidades faz questionamentos estimulando a negociação, jamais fazendo sugestão de acordos.

Nos processos acompanhados não houve, em nenhum momento, exaltação de ânimos que exigissem a realização de sessão individual, nem mesmo casos muito complexos.

4.5.2 Considerações e aprimoramentos necessários

Inicialmente, cabe tratar da figura do conciliador. O conciliador é peça central da conciliação, quem conduzirá todo o processo. Assim, precisa passar conhecimento, confiança e segurança na postura, na fala, na condução do procedimento e nas técnicas aplicadas. O ideal seria que o próprio juiz realizasse as audiências. Todavia, considerando o cenário jurídico brasileiro é cediço que não há estrutura para tanto.

O CNJ já se manifestou favorável a possibilidade de estudantes de ensino superior atuarem como conciliadores judiciais, desde que passem por capacitação conforme determina a Resolução 125/CNJ ou sejam supervisionados por professores capacitados como instrutores. O entendimento dos conselheiros do CNJ é de que a exigência do curso superior se aplica somente a supervisores e mediadores judiciais¹⁸.

Como bem pontua o CNJ é necessário que haja um treinamento específico ou a supervisão de um profissional capacitado. Tais exigências são necessárias e devem ser fiscalizadas. Em que pese os acadêmicos tenham a capacidade de conduzir uma conciliação, uma vez que se trata de procedimento mais objetivo, não possuem uma bagagem de experiência suficiente e caso não tenham uma capacitação adequada terão dificuldade em conduzir os acontecimentos para uma possível composição.

Vivemos uma cultura do conflito e de descrédito do Poder Judiciário ante o conglomerado de ações que o abarrotam. Assim, é imprescindível passar uma impressão segura e confiável do processo de conciliação. Se o conciliador não estiver preparado pode anular as chances de um possível acordo. Mesmo que não se expresse por palavras, a linguagem não verbal pode também influenciar o sucesso da composição.

Destaco, nesse sentido, os apontamentos significativos de Muller (2017, p. 271) que chama a atenção para a necessidade de um compromisso autêntico para impulsionar os meios

¹⁸ Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/84465-cnj-amplia-o-rol-de-pessoas-que-podem-atuar-como-conciliadores-de-justica>.

alternativos de solução de conflitos. A conciliação e a mediação precisam ser levadas a sério pelo Judiciário e pelos advogados, e como primeiro passo é necessário a preparação e comprometimento de todos.

Assim, é extremamente relevante que os acadêmicos que realizam os procedimentos de conciliação na Comarca de São Miguel do Oeste/SC passem por uma capacitação adequada, para que compreendam o papel da conciliação, não só para o Judiciário, mas também, para a vida das partes, que podem ser poupadas de um processo que se arraste por anos se forem amparadas por bons conciliadores. O conciliador tem um grande poder sobre o sucesso da conciliação.

Outro ponto interessante, seria que os conciliadores tomassem previamente conhecimento dos fatos e, em especial, o ponto central do litígio. Há quem possa dizer que a leitura prévia da inicial, desacompanhada da contestação (que será apresentada apenas após a audiência de conciliação se esta restar inexitosa) poderia macular a imparcialidade do conciliador. Todavia, entendo ser necessário o conhecimento prévio para que o conciliador esteja preparado para o que vai enfrentar e para que possa fazer perguntas pertinentes para favorecer a composição. Não saber o teor do litígio dificulta aplicar algumas técnicas como, por exemplo, de perguntar e da geração de opções.

Conforme mencionado alhures, o Manual do Conciliador, disponibilizado pelo Tribunal de Justiça de Santa Catarina, recomenda que no dia anterior ao da audiência, os conciliadores analisem todos os processos da pauta a fim de verificar qualquer pendência ou preliminar presente, buscando saná-la para evitar o adiamento do ato. Esse ponto merece destaque, uma vez que esse prazo é muito curto para que algumas providências sejam tomadas. A depender da pendência existente no processo, não há tempo hábil para que ela seja sanada.

Por exemplo, em uma das audiências que acompanhei, no momento de realização do ato constou-se que uma das partes não havia sido citada e por consequência, nem intimada da realização da audiência de conciliação. Se a conferência do processo tivesse sido realizada no dia anterior, ainda assim não haveria tempo suficiente para saná-la. Observa-se, portanto, a necessidade de, pelo menos, uma semana de antecedência na conferência das pendências e preliminares.

Na Comarca de São Miguel do Oeste/SC as audiências de conciliação são marcadas em intervalos de 30 minutos. Observou-se que as audiências foram realizadas de forma rápida, restando bastante tempo disponível aos conciliadores para fazer outras atividades.

Sugere-se, assim, que no intervalo de tempo disponível entre as audiências realizadas na segunda-feira, por exemplo, os conciliadores já façam a conferência dos processos da pauta

da próxima segunda-feira; entre os intervalos das audiências da terça-feira, façam a conferência dos processos na pauta da próxima terça-feira e assim, sucessivamente, todos os dias. Dessa forma, haverá tempo hábil para que o conciliador possa sanar os mais diversos tipos de vícios que possam impedir a realização do ato judicial. Evitando, com efeito, o desperdício de tempo, tanto dos conciliadores quanto no deslocamento desnecessário de uma das partes.

Além disso, tais eventos devem ser evitados, pois a não realização de uma audiência de conciliação passa uma imagem negativa do procedimento. Essa negatividade fica evidente quando a audiência não pode ser realizada porque uma das partes não foi citada, uma vez que a citação é atribuição do Poder Judiciário.

Outro ponto primordial para a credibilidade do procedimento é a sessão de abertura. É comum que as partes fiquem nervosas e inquietas ao chegarem no local, pois, muitas vezes, é a primeira vez que o indivíduo comparece a um órgão do Poder Judiciário ou a uma sessão de conciliação. O desconhecido sempre traz insegurança, por isso, é essencial que o conciliador com tom ameno e acolhedor, explique o procedimento e tire as dúvidas das partes. Conforme elas ouvem o conciliador vão se acalmando e relaxando, ficando assim abertas às negociações.

Ademais, é muito importante que o procedimento da conciliação seja explicado às partes, muitas das pessoas que vêm até o Judiciário são pessoas simples, com pouca escolaridade e não entendem o que está acontecendo, quem é o conciliador e qual a finalidade do procedimento. O desconhecimento e a desorientação quanto ao que consiste a conciliação prejudica o andamento da sessão.

Ainda, muitos comparecem à audiência sem advogado por não saber o que fazer e quais as consequências do procedimento. Nesse sentido, seria muito interessante se houvesse um advogado disponível para que as partes que compareceram sem um profissional pudessem consultar quais os seus direitos e pedir orientação. Cito uma das situações que observei em uma das audiências de conciliação, a parte ré, pessoa simples, com pouca instrução, que mal conseguia acompanhar o raciocínio expressado pela outra parte, não aceitou fazer acordo. Nos Juizados Especiais, caso não haja acordo, a contestação deve ser apresentada em audiência. Assim, confirmando que a parte não desejava fazer a composição, o conciliador informou a ela que seria oportunizado a palavra para que ela pudesse contestar.

Ficou extremamente claro a incapacidade da parte em entender o que era uma contestação, bem como de fazê-la de forma coerente, justa e adequada, mesmo com a orientação e explicação do conciliador. Nesse momento, ficou evidente a necessidade e a importância do advogado.

Mesmo no caso do Juizado Especial (Lei n. 9.099/95) que faculta a assistência de advogado nas causas de até 20 salários mínimos seria importante que a parte tivesse acesso a orientação jurídica adequada. Não basta garantir o acesso à justiça, mas deve-se garantir um acesso à ordem jurídica justa, proporcionando igualdade as partes.

Ressalta-se, por fim, que o princípio da decisão informada tem extrema relevância para o sucesso da composição. As partes não fazem acordo se não souberem quais são os seus direitos. À vista do cenário observado durante as audiências de conciliação, é notório que, a parte que chega instruída dos seus direitos e deveres, estava muito mais aberta à negociação e, conseqüentemente, à composição do litígio.

5 CONCLUSÃO

O ideal seria se não fosse necessária tutela alguma às pessoas, se todos cumprissem suas obrigações e ninguém causasse danos nem se aventurasse em pretensões contrárias ao direito. Como tais aspirações são utópicas, faz-se necessário pacificar as pessoas de alguma forma eficiente, eliminando os conflitos que as envolvem e fazendo justiça. A jurisdição estatal é um caminho possível, mas outros existem que, se bem desenvolvidos, podem ser de muita utilidade.

Notadamente, a Resolução 125/2010 editada pelo Conselho Nacional de Justiça vem nessa toada de pacificação social, o Código de Processo Civil vem, da mesma forma, clareando outros caminhos para resolução de conflitos. A mediação e a conciliação ganham especial destaque nesse novo modelo processual civil.

Todavia, há um longo caminho a ser percorrido. A cultura do litígio está enraizada em nossa sociedade, o Poder Judiciário está abarrotado de processos. Não há como garantir o acesso à justiça de forma plena se uma resposta adequada demora anos para chegar até as partes. Por óbvio, o processo e os procedimentos tradicionais não são suficientes para atender a demanda e resolver todos os litígios que se acumularam durante anos no Judiciário.

Nesse contexto, a conciliação surge como uma importante opção para garantir, não só o acesso à justiça, mas também, a uma ordem jurídica justa e célere. Contudo, antes da mudança de procedimento é necessária uma mudança de mentalidade. Juízes, advogados, auxiliares da justiça e com certeza, as próprias partes precisam levar a sério a solução alternativa de resolução de conflito e deixar de tratar a audiência de conciliação como um mero procedimento, uma mera etapa que deve ser cumprida para chegar até a sentença.

No decorrer da presente pesquisa, tive a oportunidade de acompanhar audiências realizadas apenas por acadêmicos, e outras realizadas por um acadêmico juntamente com um

conciliador. É cristalino a diferença de comportamento das partes e advogados nessas duas situações. A figura do conciliador é elemento essencial para o sucesso da conciliação.

Com este trabalho, pode-se concluir que existem vários fatores que podem influenciar na composição amigável do litígio. Entretanto, saltam aos olhos a necessidade de uma capacitação adequada dos profissionais que conduzirão todo o procedimento. Além disso, as partes precisam ser bem informadas quanto aos seus direitos e deveres, para que possam estar na conciliação de forma plena, segura e ao término da composição criem confiança no procedimento, não só para que possam empregá-lo novamente para resolver futuros conflitos, mas principalmente, para que plantem em si a semente da pacificação.

REFERÊNCIAS

ARENHART, Sérgio Cruz; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. **Novo curso de processo civil**: teoria do processo civil. Volume 1. 2 ed. ver, atual. e ampl. Revista dos Tribunais, 2016.

AZEVEDO, André Gomma de; BACELLAR, Roberto Portugal. **Manual de Autocomposição Judicial**. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/75318843/Manual-de-Autocomposicao-Judicial>> Acesso em: mar. 2019.

BEZERRA, Erik. **Advogado dativo**. Brasília-DF: TV Justiça, 24 dez 2015. Entrevista concedida a Fernanda Porto. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=R51n00rBS0> Acesso em: fev 2019.

BRASIL. **Constituição**. República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm#art5lxxiv>. Acesso em: jan. 2019.

_____. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 17 de mar de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm>. Acesso em: jan. 2019.

_____. Lei n. 1.060, de 05 de fevereiro de 1950. Concessão de assistência jurídica aos necessitados. **Diário Oficial da União**, DF, 13 de fev. de 1950. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L1060compilada.htm> Acesso em: fev. 2019.

_____. Lei n. 4.717, de 29 de junho de 1965. Ação popular. **Diário Oficial da União**, DF, 07 de jul. de 1965. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4717.htm > Acesso em: 11 de fev. de 2019.

_____. Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985. Ação civil Pública. **Diário oficial da União**, DF, 25 de jul. de 1985. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03

/leis/L7347Compilada.htm> Acesso em: fev. 2019.

_____. Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1996. Lei da Arbitragem. Diário oficial da União, DF, 24 de set de 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm> Acesso em: fev. 2019.

_____. LEI N. 9.099, de 26 de setembro de 1995. Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Diário Oficial da União, DF, 27 de set de 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm>. Acesso em: fev. 2019.

_____. Lei 13.140, de 26 de jun. de 2015. Lei da Mediação. Diário oficial da União, DF, 29 jun. de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: jan. 2019.

_____. Lei 8.078, de 11 de set de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Diário oficial da União, DF, 12 set de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em : fev. 2019.

CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem**: mediação, conciliação e resolução CNJ 125/2010. 6 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

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

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>> Acesso em: mar. 2019.

_____. **Resolução n. 125**, de 29 de novembro de 2010. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_11032016162839.pdf>. Acesso em: jan. 2019.

_____. **Manual de Mediação Judicial**: De acordo com a Lei 13.140/15 (Lei de Mediação), a Lei 13.105/15 (Novo Código de Processo Civil) e a Emenda 2 da Resolução 125/10. 6º Ed. Brasília-DF, 2016.

CUNHA JÚNIOR, Dirley da. **Curso de Direito Constitucional**. 9 ed. rev. ampl. e atual. Bahia: Jus Podivm, 2015.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil**: introdução ao direito processual civil, parte geral, processo de conhecimento. 18. ed. · Salvador: Jus Podivm, 2016.

DONIZETTI, Elpidio. **Curso didático de direito processual civil**. 19. ed. revisada e completamente reformulada conforme o Novo CPC – Lei 13.105, de 16 de março de 2015 e atualizada de acordo com a Lei 13.256, de 04 de fevereiro de 2016. São Paulo: Atlas, 2016.

FARIELLO, Luiza. **CNJ amplia o rol de pessoas que podem atuar como conciliadores judiciais**. Brasília-DF: Agencia CNJ de notícias. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/84465-cnj-amplia-o-rol-de-pessoas-que-podem-atuar-como-conciliadores-de-justica>>. Acesso em: mar. 2019.

FUNOESC. **Relatório Social 2017**. Disponível em: <
<https://www.unoesc.edu.br/unoesc/funoesc/balanco>> Acesso em: 02 abr. 2019.

FUNOESC. **Relatório Social de 2016**. Disponível em: <
<https://www.unoesc.edu.br/unoesc/funoesc/balanco>>. Acesso em: 02 abr. 2019.

GARCIA, Emerson. **Ministério Público: organização, atribuições e regime jurídico**. 4. ed. rev., ampl. e atual. – São Paulo: Saraiva, 2014.

MASSON, Nathalia. **Manual de Direito Constitucional**. 3 ed. ver., ampl. e atual. Salvador: Jus Podivm, 2015.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Mandado de segurança: ação popular, ação civil pública, mandado de injunção, 'habeas data', ação direta de inconstitucionalidade, ação declaratória de constitucionalidade e arguição de descumprimento de preceito fundamental**. 29. ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional**. 11 Ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

MESSA, Ana Flávia; FRANCISCO, José Carlos (Coord.). **Ação Popular**. São Paulo: Saraiva, 2013.

MULLER, Júlio Guilherme. Apontamentos sobre conciliação e mediação *in* LUCON, Paulo Henrique dos Santos; OLIVEIRA, Pedro Miranda (Coord.). **Panorama atual do novo CPC**. Vol 2. Florianópolis: Empório do Direito, 2017.

NEVES, Daniel Amorim Assunção. **Manual de Direito processual Civil**. Vol. Único. 9 ed. rev. e atual. Salvador: Editora Juspodvim, 2017.

_____. **Ações constitucionais**. 2. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2013.

Presidente do STF aborda questões sobre Estado de Direito em palestra em Washington. STF, Brasília: <http://www.stf.jus.br>, 10 abr. 2017. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=340525>>. Acesso em: maio 2018.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A Eficácia dos Direitos Fundamentais: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional**. 11 ed. rev. atual. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 19 ed, ver. e atual nos termos da Reforma Constitucional (até a Emenda Constitucional n. 31, de 14.12.2000). São Paulo: Malheiros Editores Ltda, 2001.

STRIEDER, Roque. **Diretrizes para elaboração de projetos de pesquisa: Metodologia do trabalho científico**. Joaçaba: Unoesc, 2009.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: método, 2008.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. 6. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: método, 2017.

TORRES, Ana Flavia Melo. **Acesso à Justiça**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, III, n. 10, ago. 2002. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=4592>. Acesso em: ago. 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Manual do Conciliador**. Santa Catarina, novembro de 2017. Disponível em: <<https://www.tjsc.jus.br/documents/936811/0/Manual+do+conciliador/6ccb0abd-8906-49f8-8193-0ce303decde9>>. Acesso em: mar. 2019.

UNOESC. **Notícias Unoesc**: núcleo de prática jurídica da Unoesc inicia atendimento em novo endereço. Santa Catarina, 2018. Disponível em: <<https://www.unoesc.edu.br/noticias/single/nucleo-de-pratica-juridica-da-unoesc-inicia-atendimento-em-novo-endereco>>. Acesso em: fev. 2019.