

# **A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO/CONCILIAÇÃO COMO MECANISMO DE PACIFICAÇÃO DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES CÍVEIS NO CEJUSC DE REDENÇÃO/PA**

Claudio Monteiro de Sousa<sup>1</sup>

Francinete Pereira da Silva Santos<sup>2</sup>

Otávio Augusto Fernandes Mascarenhas de Franças<sup>3</sup>

Leonila Maria de Melo de Medeiros<sup>4</sup>

## **RESUMO**

Este trabalho apresenta a mediação como diretriz de pacificação social e mecanismo de solução de conflitos, na qual os envolvidos podem construir a resolução da controvérsia, por meio do diálogo, com ajuda de um terceiro – o mediador – que não tem o poder decisório, porém atua efetivamente ao facilitar a comunicação entre os mediandos, de modo a restabelecer ou aprimorar as relações interpessoais. A legislação vigente como o Código de Processo Civil e a Lei 13.140 de 2015, conhecida como Lei de Mediação, consolidaram o tema, cuja riqueza e diversidade alcançam altos índices de relevância. Dentro desses parâmetros, a proposta de pesquisa visa ao aprofundamento da temática para correlacionar a teoria e a atividade prática da Mediação e Conciliação. O estudo em questão torna-se primordial para entender como a Mediação e a Conciliação tem sido um divisor de águas na esfera judicial e extrajudicial, ao contribuir com o poder judiciário nas resoluções dos litígios, bem como ao se constituir fonte de aprendizado permanente para a comunidade acadêmica e a população do Município de Redenção e região. O objetivo principal é proporcionar o conhecimento sobre a mediação como mecanismo de pacificação de conflitos nas relações sociais. O artigo é de cunho bibliográfico, embasado em autores que abordam o tema, de forma qualitativa, optou-se pelo método dedutivo, partindo de uma abordagem mais ampla para chegar a conhecer as particularidades existentes, além das inferências autorais, foram realizadas buscas e análises de dados no Banco de informação do Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania - CEJUSC de

<sup>1</sup>Graduando em Direito pela Faculdade de Superior da Amazônia Reunida (FESAR/AFYA).

<sup>2</sup>Graduanda em Direito pela Faculdade de Superior da Amazônia Reunida (FESAR/AFYA). E-mail: francine\_te1010@hotmail.com.

<sup>3</sup>Graduando em Direito pela Faculdade de Superior da Amazônia Reunida (FESAR/AFYA).

<sup>4</sup>Professora da Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunida (FESAR/AFYA) e juíza da Comarca de Redenção-PA

Redenção-Pará. As pesquisas de análises documentais têm a intenção de verificar a qualidade dos atendimentos realizados durante as sessões de Mediação e Conciliação, na perspectiva da cultura de paz. Os resultados apontam para o alcance do objetivo principal da pesquisa, pois é possível constatar a teoria sendo bem aplicada na prática da mediação e conciliação.

**Palavras-chave:** Comunicação; Diálogo; Conciliação; Solução. Mediador.

*THE IMPORTANCE OF MEDIATION/CONCILIATION AS A CONFLICT PACIFICATION MECHANISM IN CIVIL RELATIONS AT CEJUSC IN REDENÇÃO/PARÁ.*

**ABSTRACT**

This paper presents mediation as a guideline for social pacification and a mechanism for conflict resolution, in which those involved can resolve the controversy through dialogue, with the help of a third party – the mediator – who does not have decision-making power, but acts effectively by facilitating communication between the parties involved, in order to reestablish or improve interpersonal relationships. Current legislation, such as the Code of Civil Procedure and Law 13,140 of 2015, known as the Mediation Law, have consolidated the topic, whose richness and diversity reach high levels of relevance. Within these parameters, the research proposal aims to deepen the topic in order to correlate the theory and practical activity of Mediation and Conciliation. The study in question is essential to understand how Mediation and Conciliation have been a turning point in the judicial and extrajudicial spheres, by contributing to the judiciary in resolving disputes, as well as by constituting a source of ongoing learning for the academic community and the population of the Municipality of Redenção and the region. The main objective is to provide knowledge about mediation as a mechanism for pacifying conflicts in social relations. The article is of a bibliographic and statistical nature, based on authors who approach the subject in a qualitative way, and the deductive method was chosen, starting from a broader approach to get to know the existing particularities, because in addition to the authorial inferences, searches and data analyses were carried out in the information bank of the Center for Conflict Solutions and Citizenship - CEJUSC of Redenção-Pará. The research and documentary analysis are intended to verify the quality of the services provided during the Mediation and Conciliation sessions, from the perspective of the culture of peace. The results point to the achievement of the main objective of the research, as it is possible to see the theory being well applied in the practice of mediation and conciliation.

**Keywords:** Communication; Dialogue; Conciliation; Solution; Mediator.

*LA IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN/CONCILIACIÓN COMO MECANISMO DE PACIFICACIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES CIVILES EN EL CEJUSC DE REDENAÇÃO/PARÁ.*

**RESUMEN**

Este trabalho apresenta a mediação como diretriz de pacificação social e mecanismo de solução de conflitos, na qual os envolvidos podem construir a resolução da controvérsia, por meio do diálogo, com ajuda de um terceiro – o mediador – que não tem o poder decisório, porém atua efetivamente ao facilitar a comunicação entre os mediandos, de modo a restabelecer ou aprimorar as relações interpessoais. A legislação vigente como o Código de Processo Civil e a Lei 13.140 de 2015, conhecida como Lei de Mediação, consolidaram o tema, cuja riqueza e diversidade alcançam altos índices de relevância. Dentro desses parâmetros, a proposta de pesquisa visa ao aprofundamento da temática para correlacionar a teoria e a atividade prática da Mediação e Conciliação. O estudo em questão torna-se primordial para entender como a Mediação e a Conciliação tem sido um divisor de águas na esfera judicial e extrajudicial, ao contribuir com o poder judiciário nas resoluções dos litígios, bem como ao se constituir fonte de aprendizado permanente para a comunidade acadêmica e a população do Município de Redenção e região. O objetivo principal é proporcionar o conhecimento sobre a mediação como mecanismo de pacificação de conflitos nas relações sociais. O artigo é de cunho bibliográfico, embasado em autores que abordam o tema, de forma qualitativa, optou-se pelo método dedutivo, partindo de uma abordagem mais ampla para chegar a conhecer as particularidades existentes, além das inferências autorais, foram realizadas buscas e análises de dados no Banco de informação do Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania - CEJUSC de Redenção-Pará. As pesquisas de análises documentais têm a intenção de verificar a qualidade dos atendimentos realizados durante as sessões de Mediação e Conciliação, na perspectiva da cultura de paz. Os resultados apontam para o alcance do objetivo principal da pesquisa, pois é possível constatar a teoria sendo bem aplicada na prática da mediação e conciliação.

**Palabras clave:** Comunicação; Diálogo; Conciliação; Solução.Mediador.

**INTRODUÇÃO**

O presente trabalho tem como finalidade entender os métodos alternativos autocompositivos como mecanismos de pacificação de demandas, por meio da justiça restaurativa dos conflitos. Neste sentido, é importante destacar a seriedade da mediação como sendo uma técnica onde as partes envolvidas buscam chegar à



solução do litígio mediante atuação do mediador, terceiro imparcial, neutro, que não possui o poder de decisão no que tange ao impasse.

Ressalte-se que a mediação possui procedimentos e técnicas próprias, na percepção de vantagem cooperativa e protagonismo das partes no processo de busca pelo consenso. Com isso, pode se observar uma diminuição acentuada do desgaste emocional entre os envolvidos, notadamente nos quesitos tempo investido com a resolução da questão conflituosa, menores gastos financeiros e maior índice de satisfação a partir das escolhas.

Ademais, o processo de autocomposição tem como elemento regente a facilitação da comunicação, o que possibilita a construção de um espaço dialógico dentro do sistema de justiça, com destaque para a autonomia da vontade e o empoderamento daqueles que vivenciam o conflito nas suas diversas formas. É evidente que o resultado da mediação busca uma solução sem sensação de perdas ou ganhos, porquanto a ideia de competitividade não tem lugar na justiça consensual, como também não guarda coerência a decisão impositiva, própria da aplicação da jurisdição. Neste contexto, os mediandos buscam diminuir e solucionar o conflito de forma mais suave e consensual, tendo a oportunidade de decidir de forma coletiva no que concerne ao resultado esperado para sanar o problema.

A despeito da natureza criativa da atividade jurisdicional, ainda que o julgador se aproxime da vontade das partes, será sempre um componente diverso decidindo. A substituição dos interesses não será fidedigna ou natural da solução da controvérsia, vez que apenas quem compõe a relação conflituosa produzirá de maneira satisfatória a resolução da demanda com o grau de resiliência maior.

É salutar destacar, que a norma constitucional do inciso LXXVIII do art. 5º CF/88, incentiva a construção de fórmulas alternativas de resolução de conflitos, onde a mediação ocupa o centro do mecanismo de pacificação das demandas, entendida como uma forma mais célere, menos desgastantes e eficaz de resolver o litígio.

O trabalho se justifica, pela sua grande importância em proporcionar a comunidade de Redenção-Pará, o conhecimento acerca da mediação, como

ferramenta de resolução dos seus modos divergentes de pensar e agir. O mesmo se constitui fonte de enriquecimento para a área acadêmica advogados e toda a sociedade, os métodos de autocomposição orienta para uma postura assertiva e dialógica na disseminação da cultura de paz.

Assim, alcançar um número expressivo de pessoas para divulgar os benefícios da mediação e da conciliação, como uma forma de desafogar o Judiciário e proporcionar as partes interessadas uma solução da demanda sem sensação de lesões e proveitos e de interesse de todos

### **MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO COMO FERRAMENTA DE PACIFICAÇÃO**

Ao aprofundar o tema, torna-se necessária a busca em alguns autores que debatem sobre o assunto em questão, pois assim, demonstrar o critério revolucionário e inovador com alcance significativo na sociedade para que haja consolidação do pensamento e do reconhecimento da mediação como principal instrumento de pacificação dos conflitos, sejam intergrupais, interindividuais e intersociais. A respeito dessa questão Câmara 2017 afirma:

Os métodos consensuais, de que são exemplos a conciliação e a mediação, deverão ser estimulados por todos os profissionais do Direito que atuam no processo, inclusive durante seu curso [...]. É que as soluções consensuais são, muitas vezes, mais adequadas do que a imposição jurisdicional de uma decisão, ainda que esta seja construída democraticamente através de um procedimento em contraditório, com efetiva participação dos interessados. E é fundamental que se busquem soluções adequadas, constitucionalmente legítimas, para os conflitos, soluções estas que muitas vezes deverão ser consensuais. Basta ver o que se passa, por exemplo, nos conflitos de família. A solução consensual é certamente muito mais adequada, já que os vínculos intersubjetivos existentes entre os sujeitos em conflito (e também entre pessoas estranhas ao litígio, mas por ele afetadas, como se dá com filhos nos conflitos que se estabelecem entre seus pais) permanecerão mesmo depois de definida a solução da causa. Daí a importância da valorização da busca de soluções adequadas (sejam elas jurisdicionam ou parajurisdicionais) para os litígios". (Câmara, 2017, p. 9.18)

Para o autor, o incentivo da mediação e da conciliação como forma adequada de soluções de conflitos vai além de critérios pessoais, tendo em vista que é diretriz processual, portanto, dirigida a todos os operadores de direito, nos termos do art. 3º, §3º, do CPC. E, ainda, como elemento primordial na construção da cultura de paz, é destinada a todos os atores sociais. Isso se justifica pela grandiosidade e pela relevância desse instituto como alternativa de solução de conflitos.

É imprescindível que a partir do texto constitucional e do seu inciso LXXVIII do art. 5º CF/88, o estímulo as fórmulas alternativas de resolução de conflitos, máxime desenvolvendo a mediação, pois estas constituem mecanismos ágeis e eficientes de promoção da paz social, por vezes muito mais eficazes do que a decisão posta na sentença judicial prolatada pelo Juiz

A mediação também pode ser definida segundo Levy:

Em um meio consensual, voluntário e informal de prevenção, condição e pacificação de conflitos conduzidos por um mediador; este, com técnicas especiais, “atua como terceiro imparcial, sem poder de julgar ou sugerir, acolhendo os mediando no sentido de propiciar-lhes a oportunidade de comunicação recíproca e eficaz para que eles próprios construam conjuntamente a melhor solução para o conflito.” (Levy 2013, p.58 *apud* Tartuce 2016, p. 1776)

Na concepção do autor, pode ser entendida como um meio voluntário e informal, onde os cidadãos procuram solucionar seus litígios de forma, mais célere eficaz e menos desgastante para resolver seus problemas.

Nesta ótica, Sales e Chaves especificam a mediação como:

Um mecanismo de solução de conflitos, no qual um Terceiro imparcial e com capacitação adequada facilita a comunicação entre as partes, sem propor ou sugerir quanto ao mérito, possibilitando o diálogo participativo, efetivo e pacífico, permitindo-se a construção de uma solução satisfatória pelas próprias partes. A mediação possibilita, por meio de técnicas próprias, utilizadas pelo mediador, a identificação do conflito real vivenciado, suas possíveis soluções” (Sales e Chaves, 2014, p. 266).

Assim, podemos entender a mediação como um instrumento de pacificação dos conflitos, onde um terceiro irá atuar de forma imparcial no sentido de resolver o litígio, com respeito a autonomia das partes. Não se pode olvidar, que a mediação tem um procedimento que visa construir decisões satisfatórias para ambas as partes, onde os envolvidos terão o poder de decisão pautada nas ações coletivas, com foco em ganhos mútuos.

Está claro no texto da lei a incumbência dos tribunais em proporcionar a pacificação dos conflitos por meio da mediação, no sentido de criar uma cultura de paz, no intuito de minimizar o litígio e sanar os eventuais problemas por meio da mediação.

Vasconcelos exemplifica e nos mostra a importância da mediação e alguns países.

Especialmente em questões de família, inúmeras legislações, como a francesa, a canadense, a chilena, legislações da Argentina e dos EUA, por exemplo adotam a obrigatoriedade de prévio comparecimento e participação em mediações. Identificou-se, naqueles em inúmeros outros países que em virtude da cultura da litigiosidade, os operadores do direito, quando ainda desconhecem as vantagens das dinâmicas consensuadas, tendem a desencorajar os respectivos clientes, inviabilizando, assim, o trato mediador. Portanto pelo menos até que se consolide o novo paradigma, tem sido pedagogicamente remendada a obrigatoriedade de comparecimentos e participações (Vasconcelos 2016, p.115).

Torna-se lamentável perceber que muitos operadores do direito ainda tendem a desencorajar os seus clientes a buscar os métodos de resolução de conflitos por meio da mediação. Esses, por sua vez, ainda preferem sobrecarregar o judiciário com o excesso de processos ao invés de eleger os métodos alternativos para sanar os conflitos.

Isso é inegável na nossa sociedade. Ao examinar o último relatório da justiça em números do CNJ, é possível constatar que tramitam no país mais de 83 milhões de processos à espera de decisão judicial definitiva. No Brasil, a relação juiz – jurisdicionado é uma das piores no ranking mundial, sendo um número exorbitante de demandas para cada juiz.



A realidade é lamentável explica um dos maiores desafios enfrentados pelo sistema de justiça que é a judicialização em massa, atualmente considerada um fenômeno de congestionamento que conta com monitoramento mediante metas estratégicas próprias e mecanismos de contenção como identificação de demandas predatórias.

Os métodos de autocomposição não foram escolhidos pelos legisladores que se empenharam na reforma do CPC de 1973 para 2015, de maneira aleatória. O sistema de justiça consensual e seus métodos, embora não tenham sido instituídos no País por meio de lei, mas de política judiciária administrativa pela Resolução 125/2010, sempre tiveram destaques em sistemas processuais específicos como juizados especiais, justiça do trabalho, com suas audiências de conciliação de modo obrigatório (exemplo artigo 20, da Lei 9.099/95).

A diferença é que não sendo tratado de maneira concentrada como um sistema jurídico com regras e princípios, a maneira pulverizada das conciliações não alcançava abrangentemente todo o ordenamento jurídico, o que somente se verificou pela previsão de dispositivos determinantes no CPC, maior consagração do método e pela edição da Lei. 13.140/2015.

Enfim, em 29/06/2015, foi publicada a Lei 13.140, conhecida como a lei da mediação, após passar por diversos debates legislativos e alterações, tornou-se apta a sua regulamentação assegurando que os litígios possam ser resolvidos por meio da mediação, mostrando a eficácia dessa ferramenta na resolução dos problemas.

## **MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL X MEDIAÇÃO JUDICIAL**

É importante fazer um paralelo no intuito de destacar a mediação judicial e mediação extrajudicial, visto que essa temática é bastante debatida no meio social e a sua relevância tem ganhado destaque no cenário das literaturas de resoluções de conflitos. Vale destacar que na mediação extrajudicial as partes em comum acordo



podem escolherem seu mediador, assim, torna-se uma escolha mais aceitável e adequada a cada caso em questão.

De acordo com Hoffman (2009, p.100) "a escolha de um mediador é uma das principais vantagens da mediação extrajudicial, que permite às partes escolher um mediador com habilidades especiais ou a abordagem mais adequada ao caso". Além desses benefícios, pode se destacar que a mediação extrajudicial é uma forma menos dolorosa e menos desgastante de resolver os conflitos de forma rápida e eficaz.

Conforme Valente (2017, p. 55) "a escolha entre a mediação extrajudicial e a mediação judicial deve ser feita levando em consideração as particularidades do caso, as questões a serem abordadas, discutidas com as partes e a disponibilidade de recursos necessários para cada mediação". Mediante o exposto faz-se necessário o entendimento entre ambas as partes, onde na mediação extrajudicial não há que se discutir em processo ou mesmo debater o mérito da questão. Esse último, é um debate feito na esfera judicial, respeitando as formalidades e o andamento processual. A mediação extrajudicial; diferentemente, as partes procuram resolver o conflito de forma a evitar que este chegue até a esfera judicial, como uma forma de desafogar e minimizar a circulação e entraves de processo nos tribunais.

## CONCEITOS E PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO

Como os métodos alternativos de solução de conflitos integram um microsistema processual de justiça como já visto anteriormente, a base principiológica dele não está restrita a apenas um ato normativo, mas espalhada por três fontes legislativas sendo CPC, Lei 13.140/2015 e Código de Ética do Mediador.

O reconhecimento dos princípios no plano normativo é encontrado no Código de Processo Civil - CPC/2015 que afirma no artigo 166 que a Mediação e a Conciliação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade,



da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

Nessa perspectiva, a Lei 13.140/2015 destaca, no seu artigo 2º, incisos I a VIII, que são princípios da Mediação a imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, a oralidade, a informalidade, a autonomia da vontade das partes, a busca do consenso, a confidencialidade e a boa-fé.

O código de ética dos mediadores e conciliadores, em seu art. 1º disciplina que 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.

Percebe-se que os princípios informadores constantes do CPC, da Lei da Mediação e do Código de Ética complementam-se no arcabouço legal e denomina muitas vezes técnicas processuais como princípios tais como empoderamento e validação.

A partir dessas premissas, apresenta-se os fundamentos dos princípios da Mediação de acordo com o artigo 166 do Código de Processo Civil, a Lei 13.140/2015 e o Código de Ética e seus respectivos conceitos.

Autonomia da vontade das partes “significa dizer que as partes tem a autonomia para decidir, sendo assim, as decisões serão tomadas, voluntariamente, com plena liberdade, pelas partes” (RODRIGUES JÚNIOR, 2006, p.85). Deste modo, as partes possuem o poder de decidir se querem iniciar a mediação como também continuar com o livre arbítrio para entrar em consenso ou não na questão a ser tratada. Cabe neste momento o papel do mediador como apenas um facilitador frente à controvérsia e nunca agir com poder de decisão.

Já no princípio da Confidencialidade de acordo com a Resolução 125 de 2010 do CNJ é “dever de confidencialidade manter sigilo sobre as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, não violando à ordem pública ou às leis vigentes”, assim, o conciliador tem em seu ofício e a missão de manter o princípio da confidencialidade resguardando o sigilo das audiências

realizadas. Deste modo, tudo que for tratado nas sessões não poderão ser levados como provas ou informações, sendo restritas apenas para a resolução do litígio em foco.

No que tange à Isonomia, diz respeito igualdade de oportunidade entre as partes, estas por sua vez terão o mesmo tratamento durante a sessão de mediação, não podendo existir tratamento desigual entre os mediandos. Nesta ótica conforme, Fernanda Tartuce (2016, p.215), “o mediador pelo princípio da isonomia, informará todos os passos do procedimento evitando equívocos quanto ao teor das comunicações e sobre possíveis acordo ou não”.

No que diz respeito a decisão informada Tartuce (2016, 194-195) “cabe ao mediador evitar que aconteça a celebração de falsos acordos, inexistentes no mundo jurídico, e sem eficácia quanto ao seu cumprimento” assim, o mediador tem o dever de informar as partes, sem margens para sombras de dúvidas no acordo ora celebrado.

Pelo princípio da Independência significa dizer que o “mediador possui liberdade para mediar sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo este livre para redigir os acordos com base na legalidade, sem influências ou coações advindas de terceiros (RESOLUÇÃO 125/2010 CNJ, anexo III)”.

Com base no princípio da Informalidade “Os objetivos devem ser alcançados sem formalismos, há simplicidade nos atos, que são traçados em conjunto com as partes envolvidas num processo eminentemente dialógico (SALES, 2003, p.50)” assim, há a necessidade de uma linguagem simples, onde todos possam entender sem muito formalismo, pautado em um diálogo claro e coerente.

Já na Oralidade a mediação é regida pela linguagem oral, buscando solução por meio da conversação, com oportunidade de as partes levantarem uma solução em conjunto com meio de resolver o conflito. Deste modo, elucida Fernanda Tartuce (2016, p.200) “a necessidade de viabilizar um espaço de comunicação entre os envolvidos para que eles possam achar saídas para seus impasses, relatando sua percepção e contribuindo para eventual elaboração de propostas”



Para Sales (2006, p.47) na Busca do consenso “Compete ao mediador propiciar condições para que os envolvidos por seus próprios meios busquem soluções úteis a serem trabalhadas no processo de Mediação”. Assim sendo, não se trata de uma competitividade, um jogo de perdas e ganho, ao contrário, trata-se de uma sensação de dever cumprido, onde todos saem ganhando, não permitindo que a força estatal possa decidir no litígio. As partes tem a compreensão que elas possuem o poder de decisão e que o consenso é a forma mais adequada para dirimir a controvérsia.

No princípio da Imparcialidade é importante destacar o papel de neutralidade do mediador, princípio que se relaciona ao comportamento do mediador durante as sessões. “Não há propostas por parte do mediador, é importante possibilitar que os próprios envolvidos na demanda, resgatem ou assumam a reponsabilidade pelas próprias escolhas (Vasconcelos, 2017, p.227)”. desta forma, o mediador, precisa ter cautela e maturidade para atuar de maneira imparcial sem ter preferência ou escolha por algum dos envolvidos, isso requer muita disciplina e responsabilidade na atuação do mediador.

O princípio da Boa-fé é fundamental para que ocorra uma mediação pautada na lealdade, sem a intenção de enganar de manipular o outro. Para a autora Tartuce (2016, p. 211) se não existir a boa-fé, “pessoas com um histórico de negociações de má-fé, emocionalmente instáveis, carregadas de ódio, ou tentando punir a outra parte, podem comprometer a Mediação, tornando ineficaz a atuação do mediador “. É importante destacar que quando há boa fé as tratativas por mais conflituosas que sejam, buscam uma solução comum para ambos os lados, não há que se falar em trapaça ou imposição de um sobre o outro, porém há decisões coletivas, interesse em comum e soluções adequadas para ambos no intuito de sanar o litígio.

Ainda, a respeito à ordem pública e às leis vigentes constitui-se, como foco o dever que os envolvidos possuem, em velar para que eventual acordo entre os mediandos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes, para que o processo de mediação seja construído de forma positiva e respeitosa.



Já o empoderamento visa a estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros, em função da experiência já vivenciada no âmbito de uma autocomposição. Neste sentido, vale-se destacar a utilização da técnica de validação de sentimentos, que tem o objetivo principal de estimular os presentes perceberem-se mutuamente como serem humanos capazes de resolver suas lides de maneira consciente por meio de uma ação voluntária.

## PAPEL DO MEDIADOR

Sobre o papel do mediador, a autora corrobora da seguinte forma:

Seu papel é facilitar o diálogo para que os envolvidos possam protagonizar a condução da controvérsia de forma negociada. Mediar constitui uma tarefa complexa que demanda preparo, sensibilidade e habilidades, sendo interessante delinear o perfil desejável de seu realizador. (Tartuce, 2024, pg. 270).

Destaca a autora a importância de um terceiro facilitador neutro, sua principal função é a facilitação da comunicação entre as partes. Assim, com suas técnicas de mediação, não decide na demanda, não sugere, e muito menos presta assessoria jurídica, sua função é levar as partes a entenderem o litígio como algo comum. O mediador precisa ter cuidados e estratégias para que haja solução, ou mesmo um acordo que seja satisfatório para ambas as partes, sem interferência e pressão internas ou externas.

A função do mediador é conduzir as partes ao seu apoderamento, ou seja, à conscientização de seus atos, ações condutas e de soluções, induzindo as também, ao reconhecimento da posição do outro, para que seja ele respeitado em suas posições e proposições. Evidentemente também aqui a criação de um ambiente propício, para superar animosidade, é uma tarefa relevante. Aliás, pela origem dos conflitos, muito maior o desafio de minimizar os efeitos do rancor, da mágoa, do ressentimento perversos ao pretendido diálogo (fala e escuta), pois aqueles sentimentos podem gerar má- vontade na busca de solução consensual (José Cahali 2014, p45 apud Souza e Zalman, 2016, p.).



No que condiz ao papel do mediador, deverá se manter imparcial durante o processo de mediação, conscientizando as partes a refletirem sobre as suas tomadas de decisões, no intuito de chegarem a um acordo de forma satisfatória e produtivo.

Seguindo adiante, o Art. 165 do Código de Processo Civil de 2015 preocupou-se em estabelecer centros próprios para atuação dos conciliadores e mediadores, trazendo suas diferenciações a fim de orientar as partes ao programa ideal para solução consensual de suas disputas. No seu artigo 165 o CPC esclarece que:

Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição. O § 1º esclarece que a composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça. Já no § 2º afirma que o conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem. Já o § 3º diz que 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.

Para Lília Maia de Moraes Sales,

A diferença fundamental entre a mediação e a conciliação reside no conteúdo de cada instituto. Na conciliação, o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo adversárias, devem chegar a um acordo para evitar um processo judicial. Na mediação as partes não devem ser entendidas como adversárias e o acordo é a consequência da real comunicação entre as partes. Na conciliação o conciliador sugere, interfere, aconselha. Na mediação, o mediador facilita a comunicação, sem induzir as partes ao acordo.

Para a autora a diferença a diferença se encontra basicamente na abordagem e no conteúdo da lide. Onde pode-se constatar a importância do cuidado no tratamento para cada conflito. Isso ocorre devido à grande observância e responsabilidade em obediência aos princípios éticos da mediação e o código de ética do mediador, destaca-se a principal diferença na sugestão, aconselhamento e interferência, onde na mediação jamais poderá fazer uso de tais mecanismo já na conciliação há abertura para que o conciliador utilize tais mecanismo, a depender da situação concreta,

## **PROCEDIMENTO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS CÍVEIS NO CEJUSC DE REDENÇÃO**

O CEJUSC de Redenção (Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania) foi inaugurado, no dia 13 de janeiro de 2023, nas dependências do Tribunal de Justiça da cidade de Redenção Pará, tendo como coordenadora a Magistrada Juíza de Direito Leonila Maria de Melo de Medeiros, Titular do Juizado Especial Cível e Criminal, Diretora do fórum e Juíza Regional da Cooperação Judiciária.

O CEJUSC atende todas as demandas cíveis da Comarca de Redenção e dos Municípios que integram seu expediente forense Cumaru do Norte e Pau D'Arco. Os demais municípios que compõem a 13ª Região Judiciária são atendidos pelo projeto CEJUSC Itinerante, idealizado pela Coordenadora e sua equipe de trabalho e institucionalizado pelo TJPA, com foco nos conflitos extraprocessuais.

O fluxo de atendimento é viabilizado por todo o sistema multiportas, sendo de relevância a atuação da Defensoria Pública, Ministério Público e pontos de inclusão digital – PIDs implantados na região. Os atos procedimentais são efetivados de modo híbrido – virtual e presencial – para maior comodidade dos usuários.

O CEJUSC de Redenção virou referência em todo Sul do Pará, pela sua atuação e resolução de um número surpreendente de demandas de natureza cível,



desobstruindo a via judiciária na distribuição dos processos. A comunidade não cansa de buscar atendimentos e a cada dia o CEJUSC vem ganhando força e destaque na sua atuação sendo imbatíveis nos acordos e resolução das demandas.

Os atendimentos são realizados diretamente na Secretaria do CEJUSC, onde as partes comparecem para fazer a reclamação ou mesmo por meio do protocolo da reclamação no próprio PJE eletrônico por meio dos advogados campo destinados para este fim e canais de atendimentos diversos, balcão virtual, whatsapp. Após o protocolo da reclamação, os atendentes da secretaria entram em contato com cada parte enviando a carta convite, zelando sempre pelo princípio da voluntariedade, nesse ato, os interessados são convidados a participarem da sessão de mediação ou conciliação com data e dia designados, no prazo médio de 19 dias de resolução. Em detrimento da sua agilidade e resolução das demandas o CEJUSC de Redenção está em segundo do Estado do Pará no ranking de atuação e prestação de serviços à comunidade.

No dia e hora marcada da audiência o CEJUSC disponibiliza diretamente do seu banco de conciliadores/mediadores, um conciliador ou conciliador habilitado para presidir a sessão. O CEJUSC conta com mais de 15 conciliadores/mediadores certificados, prontos para realizarem qualquer audiência cível e lidar com todos os litígios e controvérsias que surgirem no decorrer dos atendimentos. Todos os conciliadores são pessoas idôneas que desenvolvem um grande trabalho, pautado na ética e no respeito. Os princípios da mediação são fielmente respeitados, pois a imparcialidade, a confidencialidade, a decisão informada, a voluntariedade e a busca pelo consenso entre outros princípios são atentamente empregados nas sessões de conciliação do CEJUSC de Redenção.

Ademais, na busca por informação e conversa com usuários do CEJUSC, por meio de questionários, percebe-se a satisfação e visão que cada assistido possui ao término dos atendimentos pelo CEJUSC. Demonstram sentimentos positivos, sentindo-se alegres, escutados, acolhidos e, acima de tudo, valorizados enquanto seres humanos, pois o CEJUSC além de buscar a pacificação dos problemas, prima pelo restabelecimento dos laços afetivos. Assim, não basta



apenas realizar um acordo, é necessário sanar o conflito para que não ocorra uma escalada progressiva, sendo primordial adotar métodos que promovam a transformação dos envolvidos, notadamente para que adquiram repertório emocional de gestão de emoções para vivenciar os futuros impasses naturais da vida em sociedade.

As sessões costumam acontecer geralmente com 1h de duração, onde sempre que necessário o prazo é alongado ou mesmo havendo necessidade será feita uma remarcação para continuidade da sessão. O conciliador sempre observa a precisão de uma nova sessão, este faz o comunicado para a secretaria, caso ocorra a necessidade de realizar uma nova sessão conforme a disponibilidade das partes. Durante as sessões as partes se sentem confortável para expressar suas vontades, são ouvidas da melhor forma, o conciliador irá usar a escuta ativa no sentido de entender toda controvérsia e auxiliar as partes como um terceiro facilitador do diálogo.

O CEJUSC de Redenção, funciona de segunda a sexta feira das 8h:00 às 14h:00 nas dependências da comarca do fórum de Redenção. Conta com 05 servidores, 02 estagiários e uma juíza coordenadora. Todos os atendimentos passam por uma triagem sendo analisados no intuito de gerar maior segurança jurídica aos atendimentos. Diariamente, pessoas procuram o centro judiciário no intuito de sanar os seus problemas com qualidade e segurança.

O CEJUSC desenvolve desde sua criação projetos de alcance sociais, como a participação ativa num dos maiores eventos da região que é a feira agropecuária de Redenção, mediante o “Judiciário Presente na Expo Polo Carajás”. Na sua última edição, contou com a presença do excelentíssimo Desembargador Leonardo Tavares de Noronha, coordenador dos Juizados Especiais e, na ocasião, representando a Presidente do Tribunal de Justiça.

O CEJUSC, igualmente, participou do evento “Quem planta, colhe”, da secretaria de Agricultura Municipal junto à agricultura familiar, realizando atendimentos e conscientizando a todos os envolvidos da importância da cultura de paz.



Além dos eixos processuais e de formação dos mediadores, o CEJUSC tem como eixo a cidadania. Por meio de ações de cidadania, promove diversos serviços essenciais à população, tendo como destaque o casamento comunitário, considerado um dos maiores eventos já realizado no Sul do Pará, com 100 casais, realizada a organização pelo cerimonial da presidência do egrégio tribunal, equipe do CEJUSC, parceiros interinstitucionais e voluntários.

Em média são realizados cerca de 148 atendimentos mensais no CEJUSC, desses atendimentos mais de 70% são realizados acordos, considerados frutíferos. Isso mostra o compromisso e a seriedade do tratamento do CEJUSC quanto aos atendimentos concretizados.

Os projetos Judiciário Presente na Expo e CEJUSC Itinerante estão inscritos no Prêmio de Inovação do Laboratório Pai D'égua, idealizado pelo TJPA. Isso mostra a força e a qualidade do trabalho do CEJUSC de Redenção.

## CONCLUSÃO

O presente artigo teve como objetivo principal analisar a conciliação\mediação como mecanismo de pacificação dos conflitos de natureza cível, para tanto buscou auxílio em um arcabouço de conhecimento como em livros e artigos que tratam sobre o tema em questão. Em primeiro lugar, foi realizado o estudo de renomados pensadores que tratam sobre a temática e em segundo lugar, foi feita análise documental no CEJUSC da cidade de Redenção com o objetivo de constatar a aplicação da teoria na prática e a eficácia dos métodos no tratamento adequado ao conflito.

Mediante o exposto, foi notório constatar na prática o que se observa na teoria, sendo muito gratificante materializar e vivenciar a importância da conciliação e mediação como um instrumento de pacificação das controvérsias cíveis. Torna-se importante destacar o quanto a implantação dos centros judiciários tem contribuído com a resolução dos litígios de modo geral, e como os tribunais tem sentido um alívio no que se refere aos grandes números de demandas protocoladas.



A mediação se tornou, por excelência, uma grande alternativa viável para todos que procuram resolver seus problemas de forma célere, fácil e segura. Além da resolução dos litígios, a mediação se preocupa em restaurar os laços e estreitar a relação das partes. No judiciário, o juiz decide com base nos fatos e na legislação, pela característica da substitutividade da jurisdição é a vontade do julgador que prevalece. Na justiça consensual, a vontade das partes e o real interesse delas, são valorizados. A mediação busca conscientizar da importância da composição por meio de reflexão assertiva, abandono do perdas e ganhos e construção de espaços de diálogo. O acordo deve partir do real interesse das partes com o objetivo de sanar o litígio e, de forma mais abrangente, solucionar o conflito, tendo em vista que a todo conflito jurídico sempre precede um conflito sociológico e, é indiscutível, que a decisão judicial por mais técnica não tende a solucionar o último componente, pela sua complexidade emocional e psicológica.

Portanto, primordial é compreender que o princípio vetor do sistema de justiça consensual é a autonomia da vontade. Sem o compromisso e a convergência dos envolvidos não há sucesso na operacionalidade dos métodos autocompositivos. É possível dizer que a autonomia da vontade é uma convocação ao próprio exercício da liberdade de cada indivíduo em promover transformação de sua realidade e não apenas esperar que o juiz o faça.

Não é ousado afirmar que, a despeito de todo o entusiasmo que envolve o tema, a mediação é um dos métodos que melhor resguarda a dignidade humana, princípio constitucional. Contudo, além de princípio, é considerada metanorma, com três deveres que lhe são inerentes o dever de proteção, de respeito à dignidade da pessoa e da necessidade de se promover condições dignas de vida. Nesse aspecto, a construção dos espaços de diálogo dentro do sistema de justiça é a concretização desse princípio, porque as partes tem o direito de quando acessam o judiciário ter melhor solução entregue para sua controvérsia e elas precisam ser protagonistas nesse processo de legitimidade de suas decisões.

A decisão oriunda da vontade das partes como é nos métodos autocompositivos preserva a autonomia delas e resolve o problema de forma rápida,



eficaz, consensualizada e com contextos mais legítimos. Por fim, a mediação como diretriz de pacificação social e mecanismo de solução de conflitos e o sistema processual consolidado em torno deste método vem plantando suas sementes no Município na edificação do sistema multiportas eficaz.

O Centro Judiciário de solução de Conflitos e Cidadania, órgão executor da política de tratamento adequado ao conflito, é entidade de extrema relevância na pacificação e na justiça restauradora. Um ambiente produtivo de soluções que precisa e deve ser conhecido por todos na sua amplitude. Não basta, no cenário processual atual, postular no exercício da advocacia as melhores teses jurídicas, a reflexão dos métodos de autocomposição são indiscutivelmente ferramentas mais eficazes, no que diz respeito aos conflitos cuja matéria permite transação.

Os advogados são como os mediadores e conciliadores auxiliares da justiça nos termos do art. 149, do CPC. Aliada à referida previsão legislativa, os advogados devem atuar como facilitadores no processo de mediação, por força do chamado do art. 3º, §3º, do CPC e preservação da harmonia do sistema processual civil e do meio social. Para além disso, a mediação visa restaurar os laços e dirimir os conflitos de forma mais abrangente possível, em busca de um mundo mais justo e menos litigioso.

Ao desafio de escolha do princípio mais importante da mediação dentre os que foram apresentados neste artigo, sem dúvida, a opção recairia sobre a busca do consenso. A construção do entendimento evitaria muitos eventos de violência e restabeleceria os acordos sociais e de convivência. Não há outra forma de disseminar a cultura de paz que não seja eleger o consenso como carro chefe de toda e qualquer expressão social.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição (1824) **Constituição Política do Império do Brasil**. Rio de Janeiro, 1824. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao24.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm). Acesso em: ago./2024.



\_\_\_\_\_. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo. Brasília, DF, 16 mar. 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm). Acesso em: 06 de setembro de 2024.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. **Lei de mediação**, Poder Executivo. Brasília, DF, 26 jun. 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acesso em: 06 de setembro de 2024.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **O novo processo civil brasileiro**. São Paulo: Atlas, 2017. CIVIL, Código de Processo. Lei 13.105 de 16 de março de 2015. Brasília, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: Set/2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Com apoio do CNJ, **Lei da Mediação é sancionada pelo Executivo**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/79761-com-apoio-do-cnj-leida-mediacao-e-sanciona-da-pelo-executivo>. Acesso em: 15 julho. 2024.

CRESWELL, J. W. (2014). **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens**. Porto Alegre, RS: Penso.

GARCEZ, José Maria Rossani. **Negociação. ADRS. Mediação, conciliação e arbitragem**. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2004.

LEVY, Fernanda Rocha Lourenço. **Cláusulas escalonadas: a mediação comercial no contexto da arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2013.

RODRIGUES JUNIOR, Walsir Edson. **A prática da Mediação e o acesso à justiça**. Belo Horizonte: Del Rey, 2006.

SALES, Lilia Maria de Moraes. **Justiça e Mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

\_\_\_\_\_. Ouidoria e mediação: **instrumentos de acesso à cidadania**. Revista Pensar, v. 11, p. 154-167, Fortaleza, fev. 2006.

SENADO FEDERAL. **Lei da Mediação entra em vigor em seis meses**. Disponível em: Acesso em: julho/ 2017.

SOUZA Carlos Eduardo Silva e; ZALCMAN, Vivian Gerstler. **A mediação no ordenamento jurídico brasileiro e sua aplicação enquanto alternativa e empoderamento do cidadão perante a violência simbólica judicial.** In:

MENDONÇA, Maria Lírida Calou de Araújo e; BARONE, Hugo (orgs). **Formas consensuais de solução de conflitos II.** Florianópolis: CONPEDI, 2016.

Tartuce, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis.** Disponível em: Minha Biblioteca, (7th edição). Grupo GEN, 2024.

\_\_\_\_\_. **Mediação nos conflitos cíveis.** 3º ed. Revista Atualizada e Ampliada Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas.** 5ª ed. São Paulo. Editora Método. 2017 p. 29.

NUNES, João Arriscado. **Um discurso sobre as ciências 16 anos depois.** In: OLIVEIRA, Ivanilde Apoluceno de (Org.) Epistemologia e educação: bases conceituais e racionalidades científicas e históricas. Petrópolis, RJ: Vozes, 2016.

MAGANO, Octavio Bueno. **Legislação e autocomposição. Revista do Tribunal Regional do Trabalho da Oitava Região,** v. 36, n. 70, p. 153-160, Belém, jan.-jun. 2003.

VALENTE, Mariana Giorgetti. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos.** São Paulo: Atlas, 2017.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas.** 5.ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2017.

