

**A MEDIAÇÃO COMO FORMA DE  
GARANTIA SOCIAL DE ACESSO  
À JUSTIÇA E REDUÇÃO DOS  
IMPACTOS GERADOS NO  
PROCESSO**

*Taysa Matos<sup>465</sup>  
Larissa Magalhães Aguiar<sup>466</sup>  
Thaise Ribeiro Santos Lima<sup>467</sup>*

## RESUMO

O presente artigo tem por intento analisar o papel da mediação na garantia do acesso à justiça, na diminuição da sobrecarga do Judiciário, na resolução das disputas e na redução dos impactos gerados pelos conflitos judiciais; tendo como ponto de partida o conflito como

---

<sup>465</sup> **Taysa Matos.** Professora Substituta da Universidade Federal da Bahia – UFBA. Assessora da Ordem dos Advogados do Brasil Seção do Estado da Bahia. Membro da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC). Membro do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP). Coordenadora da Coluna Direito e Arte do Empório do Direito. Doutoranda em Direito pela Universidade Federal da Bahia – UFBA. Mestre em Gestão em Organizações Aprendentes pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Especialista em Metodologia e Gestão do Ensino Superior. Graduada em Direito.

<sup>466</sup> **Larissa Magalhães Aguiar.** Advogada. Graduada em Direito pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia. Membro do Grupo de Pesquisa em Sociofuncionalismo e em Linguística Histórica (IC – CNPQ).

<sup>467</sup> **Thaise Ribeiro Santos Lima.** Advogada. Pós-Graduada em Direitos Fundamentais e Justiça pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia. Graduada em Direito pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia. Membro do Grupo de Pesquisa em Sociofuncionalismo e em Linguística Histórica (IC – CNPQ).

algo natural dentro da sociedade, do qual sempre pode ser extraído algo positivo. Para tanto, foram executadas entrevistas e coleta de informações com as partes envolvidas no processo de mediação no Núcleo de Prática Jurídica da Fainor. Foi utilizada a abordagem qualitativa, já que esta entende os fenômenos através dos participantes da situação que está sendo objeto de estudo. E, aliada à pesquisa bibliográfica, confirmou que a mediação obtém êxito na maioria dos casos. Sendo assim, a mediação é uma alternativa viável para solução dos conflitos e redução de seus impactos.

**Palavras-chave:** Acesso à Justiça. Conflitos. Mediação. Redução de Impactos.

## ABSTRACT

This article has the intention to analyze the role of mediation in ensuring access to justice, the reduction of judicial overload and reducing impacts by legal disputes; taking as its starting point the conflict as something natural in society, which can always be extracted something positive. To this end, interviews and information gathering were performed with the parties involved in the mediation process at the core of legal practice Fainor, the qualitative approach was used, as this understand the phenomena through the participants of the situation being studied, combined with literature search, which ended up confirming that mediation is successful in most cases. Thus, mediation is a viable alternative for conflict resolution and reduce its impacts.

**Keywords:** Access to Justice. Conflicts. Mediation. Reducing Impacts.

## 1. INTRODUÇÃO

O presente artigo, através da pesquisa bibliográfica e da realização de uma etapa da pesquisa de campo, caracterizada pela abordagem qualitativa, de entendimento dos fenômenos, a partir da perspectiva dos seus participantes, visa analisar a função sociojurídica da mediação, amplamente incentivada pelo Código de Processo Civil, positivado pela Lei nº 13.105/15, como forma de acesso à justiça, auxiliando no andamento de processos e atenuando os impactos provocados pelos conflitos judiciais. Tais impactos podem ser financeiros, psicoemocionais, relacionados à morosidade dos processos, ao desgaste, ao dispêndio de tempo e à dificuldade de acesso à justiça.

Segundo Maquiavel (1996, p. 98-99), os homens, normalmente, são ingratos, simuladores, tementes do perigo e, assim sendo, têm menos escrúpulo em ofender a alguém que se faça amar do que alguém que se faça temer, pois a amizade se mantém por um vínculo de obrigação que, por serem os homens maus, é quebrado em cada oportunidade, de acordo com a conveniência.

Dessa forma, compreende-se que o conflito é um fenômeno natural e inevitável dentro da sociedade, uma vez que as pessoas tendem a desenvolver

estratégias com o objetivo de maximizar seus ganhos de acordo com certas regras preestabelecidas. Porém, nem sempre essa busca do indivíduo pelo melhor para si resulta no melhor para todos, o que acaba por produzir as disputas judiciais.

No entanto, o conflito não precisa ser visto como algo plenamente negativo; a Psicanálise, por exemplo, aposta no antagonismo, na contradição e na ambivalência como construtores de outra realidade. Entende que o conflito contribui para a construção da subjetividade e singularidade humana (CARNEIRO, 2005, p. 12). Percebe-se que é algo constante nas relações travadas entre os homens, pois os indivíduos sempre buscam a vitória. E é nesse contexto que as partes litigantes se mostram, geralmente, incapazes de entrar em um acordo.

Diante da disputa, o homem recorre à Justiça para fazer valer seus direitos. Na incapacidade de solucionar suas adversidades, sem empenhar outros meios para a resolução do embate, a população recorre à proteção do Poder Judiciário. E, ao optar subitamente por essa via, acaba por sobrecarregar o sistema, que, por sua vez, se demonstra incapaz de resolver seu problema de forma eficiente.

Nessa conjuntura de abarrotamento do Judiciário, a mediação se solidifica como uma das medidas do necessário movimento da desjudicialização, a partir da Lei da Mediação (Lei 13.140/2015), do Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), da Resolução nº125 de 29/11/2010 do Conselho Nacional de Justiça, que conduzem uma nova perspectiva de tratamento do conflito, com ênfase aos meios consensuais de resolução, pautada na cooperação entre as partes, que se movem na dinâmica (extra) judicial, para uma tutela jurisdicional célere, justa e eficaz, a verdadeira tutela jurídica satisfativa.

## **2. A SATISFATÓRIA EXPERIÊNCIA DOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO NO BRASIL: CAMINHO ÁRDUO A SER PERCORRIDO, QUE PERPASSA POR UM GIRO NO OLHAR SOBRE O CONFLITO**

No Relatório Justiça em Números, o Conselho Nacional de Justiça - CNJ (2019) afirma que o estoque processual diminuiu em mais de um milhão de processos nos últimos dois anos (-1,4%), sendo reflexo do aumento no total de processos baixados e na redução dos casos novos. Porém, considera que a conciliação, política

permanente do CNJ desde 2006, apresentou lenta evolução. Acrescenta que em 2018 foram 11,5% de processos solucionados via conciliação, e, apesar de o Código de Processo Civil (CPC) tornar obrigatória a realização de audiência prévia de conciliação e mediação, em três anos o índice de conciliação cresceu apenas meio ponto percentual.

O dado positivo apresentado no relatório foi o crescimento na estrutura dos CEJUSCs de 66,4% em três anos. Em 2015, eram 654, e em 2018, 1.088. Essas estatísticas demonstram que a defesa pela cooperação entre as partes litigantes de uma relação jurídica deve ser constante, pois se concentra na necessária ruptura com tradicionalismos, imersos na ciência jurídica. Nessa linha de intelecção, na dinâmica contemporânea, tem-se intensificado a busca por meios de resolução de conflitos que favoreçam o agir cooperativamente diante de opções realistas, o entendimento e o diálogo entre as partes.

A mediação é um desses meios, sendo apta a oportunizar o processo de aprendizagem do tratamento dos dissídios da melhor maneira possível e com o mínimo de desgaste físico, emocional, financeiro, que a burocracia judicial e toda a

situação causam às pessoas. Pode-se visualizar essa exigência da sociedade por alternativas que favoreçam a flexibilidade e a criatividade no surgimento cada vez mais intenso de locais que oferecem o serviço da mediação, oriundos de variados tipos de iniciativa.

Por parte do CNJ (2019), a conciliação é uma política adotada desde 2006, com a implantação do Movimento pela Conciliação em agosto do mesmo ano. Anualmente, o Conselho promove as Semanas Nacionais pela Conciliação, quando os tribunais são incentivados a juntar as partes e promover acordos nas fases pré-processual e processual. A partir da Resolução CNJ 125/2010, foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), com o objetivo de fortalecer e estruturar unidades destinadas ao atendimento dos casos de conciliação.

Ainda conforme o CNJ (2019), no final do ano de 2018 e início de 2019, importantes avanços ocorreram na área, com fortalecimento do programa “Resolve”, que visa à realização de projetos e de ações que incentivem a autocomposição de litígios

e a pacificação social por meio da conciliação e da mediação; além da classificação dos CEJUSCs no conceito de unidade judiciária, pela edição da Resolução CNJ 219/2016, e aumento no número de unidades para 982, em 2017. Já a iniciativa dos núcleos de Justiça Comunitária<sup>468</sup>, por parte de agentes das próprias comunidades, por exemplo, atinge 14 estados e o Distrito Federal, totalizando 64 locais e cerca de 80% dos casos conseguem chegar a um acordo.

Santa Catarina é um exemplo célebre no Brasil quanto à mediação. O Tribunal de Justiça do Estado desenvolveu o Serviço de Mediação Familiar<sup>469</sup> com o intuito de resolver os

---

<sup>468</sup>

“A implantação dos núcleos de Justiça Comunitária, iniciada em 2004 no Distrito Federal, ocorre “com sucesso” em outras partes do país”. BRASIL, A. **Secretário do MJ diz que mediação de conflitos soluciona 80% dos casos.** Disponível em: <<http://memoria.ebc.com.br/agenciabrasil/noticia/2012-05-02/secretario-do-mj-diz-que-mediacao-de-conflitos-soluciona-80-dos-casos>>. Acesso em: 26. 05. 2015.

<sup>469</sup>

“O Serviço de Mediação Familiar – SMF é uma prática do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina que soluciona conflitos familiares relacionados à separação, ao divórcio, à guarda de filhos, à regulamentação de visitas de forma mais acessível e menos traumática”. **A Reforma Silenciosa da Justiça.** Organização: Centro de Justiça e Sociedade da Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getulio Vargas. Rio de Janeiro: 2006. p. 275.

casos com ajuda de profissionais capacitados, reduzindo as formalidades de um processo judicial formal. Ele atende cerca de 210 casos por mês, cuja resolubilidade é de 80%. Por conta do sucesso, o serviço angariou o Prêmio Innovare: O Judiciário do Século XXI<sup>470</sup>. Em Vitória da Conquista, o núcleo da Faculdade Independente do Nordeste – FAINOR vem se destacando e obtendo bons resultados. Esse vai ser o local de amostra deste trabalho.

A mediação nada mais é que um meio alternativo para se procurar resolver um conflito. Diferentemente da forma "tradicional", via processo legal, ela não é dotada de formalismo, não é um processo impositivo, não custa caro, não é morosa, não tem procedimento inflexível, não busca um vencedor e é célere. Segundo Azevedo, "(...) cumpre destacar que a celeridade e baixo custo do processo de mediação são também frequentemente indicados como benefícios da autocomposição técnica." (2012, p. 70).

---

470

“O Prêmio Innovare: O Judiciário do Século XXI foi criado para identificar, premiar, sistematizar e disseminar práticas pioneiras e bem sucedidas de gestão do Poder Judiciário que estejam contribuindo para a modernização, desburocratização, melhoria da qualidade e eficiência de serviços da Justiça.” Ibid.

Os esforços no sentido de promover o abandono da mentalidade do sistema de oponentes em busca da vitória a partir de outros métodos de solução e de prevenção de conflitos, no caso deste estudo: mediação, autorizaram, com o Provimento CNJ nº67/2018, Serventias Extrajudiciais (Cartórios) a realizar os procedimentos de conciliação e mediação. Sendo assim, havendo acordo total ou parcial, lavrar-se-á uma escritura de acordo, que em caso de descumprimento de uma das partes valerá como título executivo extrajudicial. Para tanto, o processo de autorização dos serviços notariais e de registro para a realização dos referidos procedimentos deverá ser regulamentado pelos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e pelas corregedorias-gerais de justiça (CGJ) dos Estados e do Distrito Federal e dos Territórios.

Entendendo que a mudança cultural na visualização do litígio deve ser debatida, incentivada e oportunizada, o objetivo deste artigo é demonstrar como a mediação pode ser um mecanismo considerável e interessante para resolver conflitos, antes de se partir para o processo legal, ou seja, para o Judiciário. A mediação como iniciativa se mostra muito

benéfica em relação ao processo, pois o mediador, atuando de forma imparcial, pretende desbloquear a barreira construída entre as partes (a qual fez com que não se conseguisse entrar em um acordo direto). A análise de como a mediação conseguirá contribuir no andamento de processos reduzindo os impactos provocados por eles foi realizada de forma empírica.

Durante três meses, foi vivenciada a forma de atuação dos mediadores no Núcleo de Prática Jurídica da Fainor (que age em convênio com o Balcão de Justiça e Cidadania do Tribunal de Justiça do Estado), foram executadas entrevista e coleta de informações e dados sobre as partes envolvidas em um processo de mediação. O mencionado núcleo é uma unidade responsável pela condução de estágios de prática jurídica na faculdade. Sua função primeira é contribuir para a formação acadêmica dos estudantes de Direito, propiciando o aprendizado de práticas forenses. Porém, supervisionando os estágios curriculares, o núcleo possibilita um ofício humanitário: a oportunidade do acesso à justiça para cidadãos financeiramente fragilizados.

Dessa forma, as partes poderão compartilhar suas experiências a respeito de tal prática para que seja

possibilitada a análise da hipótese considerada neste trabalho, qual seja, a consistência da mediação em uma alternativa concreta e salutar para a solução dos conflitos judiciais e redução dos seus impactos – que são muito danosos para a efetivação do propósito do Direito em si e da própria justiça.

### **3. O CONFLITO SOCIAL COMO ALGO NECESSÁRIO E POSITIVO EM UMA SOCIEDADE**

Realizando uma releitura de Heráclito de Éfeso (aprox. 540-480 a.C), pode-se depreender que tudo existe em constante mudança, e que o conflito<sup>471</sup> é fundador de todas as coisas. O autor nega a existência de qualquer estabilidade no ser. Sendo assim, é algo natural na sociedade, sobretudo na contemporaneidade, na qual lidar com as diferenças, com a

---

471

“A harmonia não é aquela que Pitágoras propunha, de supremacia do Um, nem a verdadeira justiça é a que Anaximandro havia concebido, ou seja, a extinção dos conflitos e das tensões através da compensação dos excessos de cada qualidade-substância em relação a seu oposto. A justiça não significa apaziguamento; pelo contrário, “o conflito é o pai de todas as coisas (...)”. CHAVES, C. L. **Heráclito de Éfeso**, o pensador do Logos. Disponível em: <[http://www.culturabrasil.org/heraclito\\_de\\_efeso\\_logos.htm](http://www.culturabrasil.org/heraclito_de_efeso_logos.htm)>. Acesso em: 28. 05. 2015.

diversidade, torna-se cada vez mais desafiador.

Outro autor que trata do conflito é Hobbes<sup>472</sup>. Para ele, os homens não encontram qualquer prazer vivendo em sociedade, se não há um poder capaz de forçá-los ao respeito. De acordo com estudo de sua obra, os homens vivem da imaginação, uma vez que não sabem o que o outro pensa. E, por isso, diante de uma suposição, atacam-no para vencê-lo ou para evitar um possível ataque. Portanto, quando o mero dissenso se instala nas diversas relações sociais (familiares ou extrafamiliares, organizacionais, enfim), pode-se evitá-lo ou eliminá-lo pelo uso da força ou coerção, o que, muitas das vezes, confunde-se, na cabeça das partes

---

472

“Hobbes considera o Estado de Natureza o próprio Estado de Guerra de todos contra todos. (...) Guerra é uma disposição, uma tensão permanente, uma preocupação constante com a sobrevivência diante da ameaça de morte violenta que caracteriza a vida de maneira *"sórdida, pobre, embrutecida e curta"*, nos termos por ele expostos no capítulo XIII do *Leviatã*. Guerra seria simplesmente uma sensação permanente de medo o que implica uma preocupação constante com a autoproteção.” BAPTISTA, L. P. **Guerra e paz na teoria política de Thomas Hobbes**. Disponível em: <[http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?pid=MSC0000000122011000300004&scrypt=sci\\_arttext](http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?pid=MSC0000000122011000300004&scrypt=sci_arttext)>. Acesso em: 30. 05. 2015.

envolvidas, com briga, com disputa pelo reconhecimento do vitorioso.

Mas a questão é: o conflito não precisa ser visto como algo necessariamente negativo. Do conflito, pode surgir o novo, a renovação ou a resolução. Tudo depende de como as partes o enxergam. A moderna teoria do conflito considera que dele podem surgir mudanças; da guerra pode surgir a paz; da disputa, a solução; do nervosismo, o crescimento. Enfim, tudo isso pode ser alcançado a partir da mediação. (Ministério da Justiça Brasil, 2012, p. 30).

Nesse entendimento, o atrito aparente pode possibilitar o diálogo com o diferente, o entendimento do outro, ou melhor, o se colocar no lugar do outro e ceder quando necessário; pode contribuir para uma sociedade mais justa. Deve-se percebê-lo como uma oportunidade de aproximação entre as pessoas e de amadurecimento, já que o visualizando de outra forma (como algo negativo), tende-se à discussão e à fragmentação da relação.

*As partes, quando buscam auxílio do Estado para solução de seus conflitos, frequentemente têm o conflito acentuado ante procedimentos que abstratamente se apresentam como brilhantes modelos de lógica jurídica – processual – contudo, no cotidiano, acabam por frequentemente se*

*mostrar ineficientes na medida em que enfraquecem os relacionamentos sociais preexistentes entre as partes em conflito (Ministério da Justiça Brasil, 2012, p. 35-36).*

Observa-se, então, a crescente procura do Poder Judiciário brasileiro para a garantia de direitos; porém, esse não consegue suprir tamanha demanda. A sobrecarga, pelo acúmulo dos processos, pela carência de recursos humanos, ocasiona uma demora na prestação do serviço. Somam-se a isto o excesso de formalismo, que se configura como uma característica inerente ao direito e distancia o povo da realização da Justiça, e os custos dos processos, que não podem ser desconsiderados e se mostram consideravelmente altos. Dessa forma, faz-se necessário idealizar modos mais eficazes de solução, que garantam uma maior satisfação àqueles que recorrem à justiça para resolução de seus litígios e/ou que promovam a desjudicialização.

#### **4. AS FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E A TÉCNICA DA MEDIAÇÃO**

No tocante às formas alternativas de resolução de conflitos, existem diferentes técnicas que podem ser selecionadas de acordo com uma melhor adequação a cada situação que

se apresenta. Isto é, observando-se o tempo, desgaste físico, emocional e psicológico, custo financeiro, a eficácia da solução e a preservação dos relacionamentos sociais. Estas técnicas de solução alternativa são: mediação, arbitragem, conciliação, entre outras. Destaca-se que o objeto desse estudo é a mediação.

A mediação tem muitos benefícios em sua técnica, sendo voltada para reconstruir um diálogo entre as partes do conflito para que essas encontrem uma solução. O mediador é um trivial e simples instrumento para a facilitação deste diálogo, sem interferir ou influenciar na decisão das partes, mantendo-se imparcial e equânime durante todo o processo. O papel do mediador é provocar uma reflexão nos dois pontos de vista da contenda, instaurando o respeito entre os conflitantes, fazendo com que as partes exponham suas vontades, opiniões e sentimentos, proporcionando uma comunicação mais flexível, por meio de variadas técnicas, para que seja estabelecida uma relação de confiança<sup>473</sup> e uma conversa bem-sucedida.

---

<sup>473</sup>

Rapport é uma concepção oriunda da psicologia que significa a capacidade de criar uma ligação com alguém, demonstrando uma sintonia comum,

O mediador deve ouvir as partes com atenção, para que não se influencie com juízos de valor, ou prejulgamentos no caso – podendo criar uma barreira na comunicação. A imparcialidade é imprescindível para que se dê importância aos fatos narrados pelos dois polos do conflito, para que nenhum se sinta menosprezado e possa transmitir seus sentimentos confortavelmente. Além disso, deve ser demonstrada a ligação que as une, ou seja, a própria solução da situação, possibilitando a congruência dos interesses e despolarizando o conflito. A validação de sentimentos é essencial, o mediador deve identificá-los e reconhecê-los frente às partes como algo natural das relações humanas e passível de soluções. (PESSOA; TEIXEIRA, 2015).

Outrossim, também é importante revelar a confidencialidade do processo. O silêncio é outra ferramenta necessária no intuito de provocar a reflexão entre as partes para que essas possam reconsiderar seus interesses a fim de adequá-los.

---

conecção e compreensão mútuas. Esse termo é utilizado tanto no contexto de relacionamentos pessoais quanto profissionais. **Significado Rapport.** Disponível em: <<http://www.significados.com.br/rapport/>>. Acesso em: 29. 05. 2015.

Geralmente, conflitos familiares (como os que envolvem pensão alimentícia, separação e guarda) têm grandes chances de ser resolvidos dessa forma (PESSOA; TEIXEIRA, 2015).

A partir do diálogo, da exposição de sentimentos de ambas as partes, é que se chega a um acordo "amigável", harmônico e consoante. Esse acordo, portanto, é fruto da compreensão, da aceitação dos pensamentos opostos, da satisfação de ambas as partes e não da vitória ou da derrota de um ou de outro querelante. É, portanto, um método assertivo para se chegar a uma solução pacífica. Já a conciliação, processo muitas vezes confundido com a mediação, diz respeito a um fato que decorre de um problema claro, objetivo, em que a comunicação e o diálogo não poderão resolver por si mesmos. (JUSBRASIL, 2012).

Na conciliação, o conciliador terá a função de propor sugestões e recomendar soluções, orientando e auxiliando os contendores para que façam a adequação dos seus interesses, conciliando, de fato, suas vontades a fim de obter o desejado acordo. Tal prática é realizada em conjunto com a mediação até que as chances de acordo se tornem nulas. O conciliador (possuidor da formação jurídica) irá

formalizar o acordo por meio do negócio jurídico de compromisso arbitral. É muito utilizada em questões trabalhistas (JUSBRASIL, 2012).

Por fim, pode-se mencionar a arbitragem, que é a técnica utilizada em uma etapa em que o conflito não conseguiu ser solucionado pelas partes por meio do acordo. Então essas permitem a atuação de um terceiro para a decisão do caso. O denominado "árbitro" irá decidir a solução, e sua resolução é como uma sentença, não permitindo recurso. Tal profissional é considerado juiz de fato e direito, especialista na matéria, agindo de forma confidencial e imparcial de acordo ao Manual de Procedimento Arbitral das Centrais de Conciliação, Mediação e Arbitragem. (JUNIOR, 2015).

As técnicas acima mencionadas possuem semelhanças em suas finalidades, pois visam ao mesmo resultado final: o estabelecimento do acordo. Ademais, vêm crescendo na conjuntura nacional, pois se constituem como uma forma mais humana de se fazer e efetivar a Justiça.

*Abrem-se os olhos agora, todavia, para todas essas modalidades de soluções não-jurispcionais dos conflitos, tratadas como meios alternativos de pacificação social. Vai ganhando corpo a*

*consciência de que, se o que importa é pacificar, torna-se irrelevante que a pacificação venha por obra do Estado ou por outros meios, desde que eficientes. Por outro lado, cresce também a percepção de que o Estado tem falhado muito na sua missão pacificadora, que ele tenta realizar mediante o exercício da jurisdição e através das formas do processo civil, penal ou trabalhista (CINTRA, GRINOVER, DINAMARCO, 2009, p. 31-32).*

Diante da constatação de que o sistema de justiça tradicional apresenta suas falhas, as técnicas aqui tratadas solidificam-se como alternativas ao processo judicial para acelerar a resolução dos conflitos e possibilitar maior acesso ao Judiciário e a todos os espaços de realização da Justiça.

## **5. A NECESSIDADE DE UMA REFORMA NO SISTEMA DE JUSTIÇA E OS BENEFÍCIOS DA MEDIAÇÃO NESSA CONJUNTURA**

Conforme o Relatório Justiça em Números, disponibilizado pelo CNJ (2019), o Poder Judiciário encerrou o ano de 2018 com 78,7 milhões de processos em tramitação, aguardando alguma solução definitiva. Desses, 14,1 milhões, ou seja, 17,9%, estavam suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório, aguardando alguma situação jurídica futura. Nesse sentido,

desconsiderados tais processos, tem-se que, em andamento, ao final do ano de 2018, existiam 64,6 milhões ações judiciais.

Por conta da sobrecarga do Judiciário, o Poder Executivo, desde 2003, procura desenvolver meios de solução das disputas sem a necessidade de imposição do poder do mais forte, com a finalidade de que seja considerada, cada vez mais, a participação direta do cidadão na decisão. (Ministério da Justiça Brasil. 2012, p. 9).

É inegável a necessidade de reforma do sistema de Justiça e de como se apresenta para a população, conseqüentemente, a reforma, também, deve ser cultural, pois o espaço do Judiciário deve ser enfrentado como espaço de cooperação e diálogo, e não como local de disputa e embates político-sociais. A mediação seria um dos meios de reforma e de procedimento educativo, uma vez que, nela, as partes são instigadas a chegar a uma resolução que, de certa forma, é satisfatória para ambos, já que participaram do processo e têm pleno conhecimento da situação em que se encontram.

A mediação é a possibilidade de um novo caminho diante da constatação de que tudo ocupa tempo, e,

como se sabe, ele é inimigo da efetividade da função pacificadora, uma vez que a continuidade de situações indefinidas pode trazer angústia e infelicidade pessoal. A demora na solução dos conflitos, causa de enfraquecimento do sistema, ao lado do custo do processo, também contribuem para estreitar a via de acesso à justiça. Diante de tantas dificuldades, os processualistas têm percebido a iminente e urgente necessidade de angariar novas formas para solução dos conflitos, a exemplo das citadas até aqui (CINTRA, GRINOVER, DINAMARCO, 2009, p. 32).

Analisando os fatos discutidos até aqui, observa-se que a mediação e o exercício da cidadania caminham juntos, uma vez que impulsionam as pessoas a buscarem a solução das controvérsias com cautela e ponderação e ainda inserem nelas a responsabilidade e o sentimento de poder sobre suas próprias decisões. A mediação pretende contribuir para o enfrentamento ao histórico problema da negação da cidadania e representa um importante passo para o reconhecimento dos direitos e deveres dos cidadãos. (ANDRADE, SALES, 2011, p. 47-48).

O Poder Judiciário brasileiro não consegue sozinho cumprir a sua função de solucionar os conflitos,

promovendo a ordem e a paz social, pois, como já mencionado, a demanda é volumosa<sup>474</sup> e sua característica burocrática dificulta o transcurso, que se torna tardio e inefetivo. A mediação age como meio de democratização do acesso à Justiça, representando uma maneira de efetivação da cidadania; além disso, possibilita uma igualdade social maior, assim como o reconhecimento de direitos básicos do cidadão e atitudes participativas. (ANDRADE, SALES, 2011, p. 6).

Portanto, no debate sobre a necessidade de reforma do Sistema de Justiça, a mediação se consolida como uma maneira de fornecer aos cidadãos a possibilidade de resolverem de forma direta, por meio de um diálogo pacífico, do exercício do autoconhecimento e de

se colocar no lugar do outro, as contendas que vierem a surgir.

## 6. RESULTADOS

O núcleo iniciou o fornecimento da atividade de mediação na data de 15/07/2014, e as análises de resultados mais recentes mostram um resultado bastante satisfatório de cerca de 80% de êxito na realização das sessões. Em 2018 foram realizadas 216 sessões, com 158 acordos. No período de 2019 foram realizadas 228 sessões, das quais 177 obtiveram acordo. O núcleo atua geralmente na área familiar e, em alguns casos, na cível. Foram realizadas algumas entrevistas, mas, a título de ilustração, serão apresentadas quatro, duas com mediadores e duas com mediados, para exemplificar essas sessões bem-sucedidas.

Em linhas gerais, foram discutidas questões a respeito das principais técnicas utilizadas na mediação para dissipar o conflito, sendo apontados a validação de sentimentos, o estabelecimento de uma relação de confiança, a importância do respeito ao sigilo e confidencialidade das sessões na concessão de maior segurança às partes. Também foi abordado o esclarecimento sobre as diferenças entre processos semelhantes, como

---

<sup>474</sup>"A demanda do Judiciário brasileiro cresce de tal maneira que o aumento de recursos e de pessoal não tem sido suficiente para solucionar o excesso de processos. Em 2013, 95 milhões tramitaram no Brasil, segundo o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e no ano passado 70,9% do total de processos na Justiça não foram julgados. Diante dessa realidade, alternativas à litigância (disputas na Justiça) têm sido debatidas pelos operadores do direito". FROES, N.; MENEZES, C; VALÉRIO, M. **A Mediação vira alternativa para a sobrecarga da Justiça.** Disponível em: <[http://www.cacb.org.br/noticia\\_noticias/ve r/4302](http://www.cacb.org.br/noticia_noticias/ve r/4302)>. Acesso em: 25. 05. 2015.

conciliação e arbitragem, consideradas no desenvolvimento do artigo, questões burocráticas sobre a capacitação (concedida por cursos realizados pelo CNJ) e a homologação judicial feita a partir de um termo de acordo.

Pontos comuns enfatizados pelas mediadoras foram sobre a importância do método para evitar maior desgaste psicológico entre as partes, além da necessidade de sessões intervaladas (e até mesmo individuais) para o sucesso na dissipação de um conflito mais intenso. Ademais, os condutores da técnica enfatizaram os diversos benefícios da técnica, que vão desde a sua celeridade até a oportunidade que ela fornece no restabelecimento da comunicação e do bom relacionamento entre os dissidentes. Foram expostas características práticas do processo de mediação, entre outros pontos confirmativos das abordagens realizadas nas pesquisas teóricas sobre a técnica.

Entrevista com duas mediadoras do Núcleo de Prática Jurídica da Fainor:

### **Quais são as técnicas de mediação que mais se utilizam?**

Resposta Mediadora 1: A técnica de validação de sentimentos, na qual o mediador irá possibilitar a exposição deles e fazer uma análise sobre eles. A

inversão de papéis e o estabelecimento de uma relação de confiança (*rapport*).

Resposta Mediadora 2: As técnicas mais utilizadas são: o resumo, validação do sentimento, silêncio, entre outras.

### **Dessa forma se evita maior desgaste psicológico nas partes?**

1. Sim.
2. Sim, pois, na mediação, as técnicas empregadas são para trazerem o equilíbrio entre as partes, o que evita o desgaste psicológico.

### **Quando as partes estão em conflito intenso, como se estabelece uma solução?**

1. Através da aplicação adequada de técnicas originárias de outros campos do conhecimento humano, como psicologia, comunicação, administração, semiótica, sociologia, do que propriamente a interpretação e a aplicação do Direito, para que assim se tenha uma visão mais ampla para a compreensão dos motivos do conflito e se possa combatê-lo.
2. A mediação é dividida por sessões onde são aplicadas técnicas no intuito de dissipar o conflito. Enquanto não se alcançam os objetivos, são remarcadas mais sessões.

### **Qual o principal objetivo das perguntas realizadas durante a mediação?**

1. Na mediação pergunta-se apenas o necessário. Devem-se buscar apenas as indagações de que se precisa para compreender quais são os pontos contravertidos, quais são os interesses e sentimentos.
2. Busca-se fazer com que as partes reflitam sobre o que realmente querem.

### **Como se trabalha a questão da imparcialidade da mediação e qual a importância dela?**

1. O mediador trabalha baseando-se no princípio da neutralidade e imparcialidade de intervenção, que determina que ele exerça seu papel com neutralidade, sem discriminações ou preconceitos com as partes, e evitando tomar partido de qualquer uma das partes na autocomposição. Assim, os interesses e necessidades das mesmas são refletidos por elas conjuntamente.

2. O mediador deve se manter neutro, sem tomar partido de nenhuma das partes. Fazendo isso, elas ganham confiança e se sentem mais amparadas.

### **Os fatos e situações ocorridos no processo de mediação são sigilosos?**

1. Sim. A mediação é confidencial. Segundo o Código de Ética do Conselho Nacional de Justiça-CNJ, o mediador tem o dever do sigilo sobre todas as informações obtidas nas sessões, salvo quando: houver autorização das partes; violação à ordem pública ou às leis vigentes, bem como não pode ser testemunha no caso, nem atuar como advogado dos envolvidos.

2. Sim. É um dever do mediador manter a confidencialidade em todas as sessões.

### **Como se obtém a capacitação para o profissional de mediação?**

1. Através dos cursos oferecidos pelo TJ - Tribunal de Justiça (capacitação).

2. Os mediadores são capacitados e certificados através de cursos ministrados por instrutores do CNJ.

### **Havendo um acordo entre as partes, esse é homologado judicialmente?**

1. Sim. Fazemos um Termo de Transação que será encaminhado para avaliação e homologação pelo Juiz.

2. Sim. O acordo deverá ser encaminhado para homologação judicial.

### **Geralmente, quando as partes não conseguem estabelecer acordo, quais são as razões?**

1. Uma mediação bem-sucedida conduzirá, muitas vezes, ao encerramento com um acordo satisfatório, porém, há casos em que as partes permanecem inconciliáveis.

2. Quando não entram em um acordo, é porque geralmente estão muito convictos de que só seu posicionamento é coerente ou válido e são demasiadamente inflexíveis.

### **A mediação se constitui como uma forma de desafogar o judiciário e realizar um processo mais célere?**

1. Sim. Reduz a sobrecarga e faz com que o processo se torne cada vez mais efetivo, democrático, harmônico, solidário e humanizado.

2. Sim. O processo de mediação dá capacidade às partes de decidirem o que é melhor para elas. Nesse sentido, o acordo feito entre elas faz com que um processo a menos seja enviado para o judiciário.

### **Como o mediador atua para que as partes cheguem a um acordo harmônico, consoante e o mais amigável possível?**

1. O mediador age como facilitador. Deve atuar com imparcialidade e deixar claro às partes que ele não defenderá e não julgará nenhuma delas, estabelecendo, assim, uma relação de confiança e despolarizando o conflito. Deve aplicar com eficiência as técnicas adequadas para cada caso.

2. O mediador mantém-se neutro, imparcial e aplica as técnicas devidas ao caso, para que o sucesso no acordo seja garantido.

### **Qual a distinção entre mediação e conciliação?**

1. Ambas são meios extrajudiciais de resolução de conflitos que utilizam terceiros. Na mediação, o terceiro atua como facilitador da resolução do problema, contribuindo para o restabelecimento ou manutenção da comunicação entre as partes, para que os mesmos encontrem a solução. Na conciliação, o terceiro conduz e orienta as partes na elaboração de um acordo, opinando e propondo soluções.

2. A mediação é um processo lento, onde o mediador é imparcial e usa técnicas com os mediados, para que eles saiam satisfeitos com o decidido, devendo salientar que essa decisão é deles. A conciliação é ágil e não dá às partes o poder de decidirem sozinhas, sendo utilizadas não técnicas imparciais, mas a sugestão de soluções.

### **Qual é em média o período de tempo do processo de mediação?**

1. Cada sessão dura, em média, duas horas.

2. Pode durar uma sessão. Há casos em que a mediação pode durar até mais de quatro sessões, pois, a cada sessão, é possível descobrir algo até então desconhecido e trabalhar com isso para um desfecho o melhor possível.

### **Quais são os principais benefícios da prática de mediação?**

1. O descongestionamento do Judiciário e a celeridade processual.

2. Um dos principais benefícios com a prática da mediação é fazer com que as partes consigam reestabelecer a comunicação, porque, a partir daí, fica

mais fácil tratar o conflito e chegar a uma solução.

### **Como o mediador consegue adequar os interesses das partes para que se possa estabelecer o acordo?**

1. Provocando a reflexão sobre os pontos de vista de cada um para que eles possam realizar uma decisão benéfica aos dois.

2. Consegue adequar ouvindo-os atentamente, aplicando as mais diversas técnicas, de maneira que eles consigam sair satisfeitos com o que foi decidido.

Entrevista com duas pessoas que participaram de mediação no Núcleo de Prática Jurídica da Fainor:

### **Como conheceu o Núcleo de Prática Jurídica da Fainor?**

1. Indicação de amigo.

2. Pela divulgação do próprio.

### **Qual das partes envolvidas na mediação tomou a iniciativa de recorrer ao NPJ?**

1. Eu mesmo.

2. Eu que tomei a iniciativa.

### **Qual o tipo de relacionamento entre as partes (profissional, familiar etc.)?**

1. Familiar.

2. Temos um filho, relacionamento familiar.

### **Indique as razões que o(a) motivaram a recorrer à mediação.**

1. Afastamento de fato e rapidez no processo.

2. O pai do meu filho não estava pagando a pensão alimentícia à criança e ela estava precisando.

**Ficou satisfeito (a) com a maneira como o mediador conduziu a(s) sessão(ões)?**

1. Sim. Conduziu o processo sem tomar partido de nenhum de nós dois e assim nós mesmos conseguimos chegar à solução.

2. Sim. Cada um falou o que estava sentindo e o que queria, para que nós chegássemos à melhor solução para os dois e principalmente para o meu filho.

**A mediação auxiliou sua percepção no sentido de enxergar que o conflito aparente não é algo completamente negativo e sim algo que pode possibilitar uma mudança positiva?**

1. De certa forma, apesar de ruim inicialmente, fez com que enxergássemos que nós podíamos resolver e fazer com que se tornasse algo melhor para os dois.

2. É difícil enxergar o conflito como algo positivo. O legal seria se ele não acontecesse, mas, com a mediação, eu vi que o problema foi o ponto de partida para que a situação pudesse se resolver.

**Houve alterações positivas no relacionamento com as partes envolvidas no processo de mediação após recorrer ao NPJ da Fainor?**

1. Sim, pois fez com que possamos nos entender melhor.

2. Agora, ficou mais fácil manter a conversa, porque a criança precisa de apoio financeiro para suas necessidades e é importante conseguir isso sem brigas.

Analisando as entrevistas realizadas e os dados obtidos sobre a

atuação do NPJ, que se encontram em conformidade com as pesquisas teóricas desenvolvidas, percebe-se que há a comprovação da hipótese declarada. A mediação atua como um método alternativo bastante eficaz para ampliar o acesso à Justiça e reduzir os impactos gerados no processo, como o dispêndio financeiro e de tempo, o desgaste emocional, e a própria sobrecarga do Judiciário, já comentadas anteriormente.

## 7. CONCLUSÃO

À luz do exposto, não restam dúvidas de que a mediação cumpre um papel reformador do sistema de justiça e um giro no modo de tratamento do conflito, permitindo que as partes, voluntariamente, cheguem a um acordo, contribuindo para um sistema mais justo e flexível, democratizando o acesso à justiça. O ato ou efeito de mediar, de permitir o diálogo, de enxergar o cidadão, representa uma relevante função sociojurídica na atualidade. Tal mecanismo tem muito a acrescentar, consistindo em um divisor de águas na forma de pensar e ver o mundo, sob a vertente positiva do conflito.

É preciso universalizar, tornar corriqueira a ideia de se buscar meios alternativos para solução de conflitos, sobretudo o uso da mediação, uma vez

que ela não pressupõe obrigatoriedade. Nesse sentido, o resultado final não foi algo imposto por alguém externo ao problema, mas fruto da anuência e atuação de seus próprios participantes, implicando numa maior efetividade do cumprimento do acordo. Conclui-se, ainda, que as experiências mediadoras realizadas em grande parte do Brasil mostram a sua verdadeira eficiência na efetividade do acesso à Justiça e, conseqüentemente, da concretização de direitos, principalmente do exercício da cidadania. Sua técnica minimiza a sobrecarga do Judiciário, fornece celeridade e menor desgaste emocional e financeiro do que no processo tradicional, além de direcionar o ser humano ao centro do Direito e da atuação jurídica. Dessa forma, indubitavelmente, a mediação contribui para a renovação do sistema de Justiça, transformando-o em um novo modelo funcional, acessível e humanizador, tornando-se uma verdadeira forma de pacificação social, ao unir Direito e Justiça Social.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, M. D. de; SALES, L. M. de M. **A mediação de conflitos como efetivo contributo ao Poder Judiciário brasileiro**. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstre>

[am/handle/id/242928/000936208.pdf?sequence=3](http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/242928/000936208.pdf?sequence=3)>. Acesso em: 11. 05. 2015.

AZEVEDO, André Gomma et al. **Manual de mediação judicial**. 3. ed. Brasília: AGBR Comércio e Impressos Gráficos Ltda, 2012. 331 p.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm).

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução CNJ 15, de 20 de abril de 2006. Dispõe sobre a regulamentação do Sistema de Estatísticas do Poder Judiciário, fixa prazos e dá outras providências. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/atos/normativos?documento=210>.

CARNEIRO, Rosamaria Giatti. **Entre Idas e Vindas: A Mediação, O Conflito e A Psicanálise**. Anais do XIII Encontro Nacional do Conpedi. Fortaleza: Fundação Boiteux, 2005.

CINTRA, A. C. de A.; GRINOVER, A. P.; DINAMARCO, C. R. **Teoria Geral do Processo**. Disponível em: <<https://direito3c.files.wordpress.com/2013/04/teoria-geral-do-processo-25-edicao.pdf>>. Acesso em: 28.05.2015.

CNJ. Resolução n. 125, de 29 de Novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 10 nov. 2019.

\_\_\_\_\_. CNJ. Provimento n. 67, de 26 de Março de 2018.

Dispõe sobre os procedimentos de conciliação e de mediação nos serviços notariais e de registro do Brasil.

Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/provimento-67-cnj->

cartorios-mediacao.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2019.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Justiça em Números 2019.**

Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <[https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/contendo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/contendo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf)>. Acesso em: 09.02.2020.

JUNIOR, F. P. **Diferenças entre mediação, conciliação e arbitragem.**

Disponível em:

<<http://www.franciscopenante.com.br/destaques/71/diferenca-entre-mediacao-conciliacao-e-arbitragem>>. Acesso em: 10. 05. 2015.

JUSBRASIL. **Saiba a diferença entre mediação, conciliação e arbitragem.**

Disponível em: <<http://dp-mt.jusbrasil.com.br/noticias/3116206/saiba-a-diferenca-entre-mediacao-conciliacao-e-arbitragem>>. Acesso em: 11. 05. 2015.

MAQUIAVEL, N. O príncipe. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1996. 163 p.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **Manual de mediação judicial.** 3ª ed. Brasília: AGR Comércios e Impressos Gráficos Ltda, 2012. 331 p.

PESSOA, F; TEIXEIRA, R. **Direito fundamental à duração razoável do processo, conciliação e rapport.**

Disponível em:

<[http://www.evocati.com.br/evocati/artigos.wsp?tmp\\_codartigo=545](http://www.evocati.com.br/evocati/artigos.wsp?tmp_codartigo=545)>. Acesso em: 23.05.2015.