



Fundação Educacional do Município de Assis  
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis  
Campus "José Santilli Sobrinho"

**JACQUELINE CRISTINA PIANOSCHI DE MATOS BENTO**

**A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO COMO MÉTODOS  
ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS VISANDO A  
EFETIVIDADE DO ACESSO À JUSTIÇA**

**ASSIS - SP**

**2012**



Fundação Educacional do Município de Assis  
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis  
Campus "José Santilli Sobrinho"

**JACQUELINE CRISTINA PIANOSCHI DE MATOS BENTO**

**A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO COMO MÉTODOS  
ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS VISANDO A  
EFETIVIDADE DO ACESSO À JUSTIÇA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA, como requisito do Curso de Graduação em Direito.

**Orientanda:** Jacqueline Cristina Pianoschi de Matos Bento

**Orientadora:** Prof<sup>a</sup> Gisele Spera Máximo.

**ASSIS – SP  
2012**

## FICHA CATALOGRÁFICA

BENTO, Jacqueline Cristina Pianoschi de Matos

A Conciliação e a Mediação como Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos Visando a Efetividade do Acesso à Justiça / Jacqueline Cristina Pianoschi de Matos Bento. Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA - Assis, 2012.

37p.

Orientadora: Gisele Spera Máximo

Trabalho de Conclusão de Curso – Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA.

1. Conciliação. 2. Mediação. 3. Solução de Conflitos

CDD: 340  
Biblioteca da FEMA

A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO COMO MÉTODOS  
ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS VISANDO A  
EFETIVIDADE DO ACESSO À JUSTIÇA

JACQUELINE CRISTINA PIANOSCHI DE MATOS BENTO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis –  
IMESA, como requisito do Curso de Graduação  
em Direito, analisado pela seguinte comissão  
examinadora:

**Orientadora:** Professora Gisele Spera Máximo

**Analisador:** \_\_\_\_\_

**ASSIS – SP**  
**2012**

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao meu esposo Antonio Carlos, querido e grande companheiro, que sempre esteve ao meu lado, transmitindo força, amor, fé, determinação, paciência e coragem; e aos meus filhos Luan e Carmen, dos quais muito me orgulho e que são a fonte de inspiração da minha vida. À toda minha família que sempre me apoiou, em especial, à minha mãe.

“O amor é o único nexo permanente válido nas relações familiares. Amar e ser amado é um desejo de todos. E também um direito que a sociedade deveria proteger e estimular.” (Knobel, 1992).

## **AGRADECIMENTOS**

Na oportunidade, agradeço a Deus pela minha vida, pela minha saúde e por todas as bênçãos que me foram concedidas, dentre elas, a conquista desta importante etapa.

À minha orientadora, Prof<sup>a</sup> Gisele Spera Máximo, que prontamente aceitou o meu convite, pelas suas orientações atinentes ao meu trabalho, sempre com muita simpatia, presteza, profissionalismo, dedicação e carinho.

A todos os demais professores que, por vocação inequívoca, não pouparam esforços para nosso engrandecimento pessoal e cognitivo; assim como aos demais idealizadores, coordenadores e funcionários da Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA.

Ao meu esposo Antonio Carlos, por compreender os meus sonhos, os meus objetivos, e me apoiar na conquista dos mesmos.

“Paciência e perseverança tem o efeito  
mágico de fazer as dificuldades  
desaparecerem e os obstáculos  
sumirem.”

John Quincy Adams

## **RESUMO**

No presente trabalho, analisa-se os instrumentos processuais de composição da lide, diante da atual crise do Poder Judiciário, cuja questão principal refere-se à aplicabilidade da Conciliação e Mediação, colocando em prática novas soluções que viabilizem a celeridade, a transparência e, principalmente, o efetivo acesso à justiça. Diante da falta de alternativas pacificadoras na resolução de divergências inerentes à vida humana, tratam-se a Conciliação e Mediação como ferramentas de transformação social, trazendo à baila as funções do Conciliador e Mediador diante desse quadro. Pretende-se discutir, além da aplicabilidade destes institutos, instrumentos que auxiliem efetivamente no desafogamento do Judiciário e na pacificação social, a importância dos Juizados Especiais Cíveis, criados para buscar soluções rápidas e econômicas para os conflitos, por meio destes métodos alternativos, visando facilitar o acesso à justiça às pessoas mais simples, que dele encontravam-se excluídas.

Palavras-chave: Conciliação. Mediação. Acesso à Justiça. Solução de Conflitos. Conciliador e Mediador. Juizados Especiais.



## **ABSTRACT**

In the present work, there are analysed the processual instruments of composition of the legal process in face of the current crisis of the Judiciary, which main question refers to the applicability of the Conciliation and Mediation, putting in practice new solutions that make the celerity, the transparency and, mainly, the effective access to the justice possible. In face of the lack of peaceful alternatives in the resolution of conflicts inherent to human life, Conciliation and Mediation are treated like tools of social transformation, giving rise to the functions of the conciliator and mediator in this scenery. It is intended to discuss, besides the applicability of these institutes, instruments that effectively help to clear the judiciary and social peace, the importance of the Special Courts, created to seek quick and economic solutions to these conflicts, through alternative methods, to facilitate the access to the justice for ordinary people, which were excluded from it before.

**Keywords:** Conciliation. Mediation. Access to Justice. Conflict Resolution. Conciliator and Mediator. Special Courts.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2 ACESSO À JUSTIÇA.....</b>	<b>13</b>
2.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE O CONCEITO DE ACESSO À JUSTIÇA..	13
2.2 OBSTÁCULOS A SEREM TRANSPOSTOS.....	13
2.3 SOLUÇÕES PRÁTICAS.....	14
<b>3 O PODER JUDICIÁRIO E AS FORMAS ALTERNATIVAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS.....</b>	<b>16</b>
3.1 O CONFLITO E SUAS MODALIDADES DE SOLUÇÃO.....	18
3.2 FORMAS ALTERNATIVAS DE SOLUÇÃO DOS CONFLITOS.....	20
3.2.1 Negociação.....	20
3.2.2 Arbitragem.....	20
<b>4 A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO COMO MÉTODOS ALTERNATIVOS NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....</b>	<b>22</b>
4.1 CONCILIAÇÃO.....	24
4.1.1 Características do Conciliador.....	25
4.2 MEDIAÇÃO.....	26
4.2.1 Características do Mediador.....	28
4.3 DIFERENÇAS ENTRE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO.....	29
<b>5 OS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E O ACESSO À JUSTIÇA.....</b>	<b>31</b>
5.1 PRINCÍPIOS INFORMATIVOS.....	32
5.2 CONCILIAÇÃO NO JUIZADO ESPECIAL.....	33
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>35</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>36</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como objeto a Conciliação e Mediação como métodos alternativos de acesso à justiça e solução de conflitos, conceituando-os e analisando sua aplicabilidade, suas vantagens e eficácia, e justifica-se pelas preocupações, que são muitas, em relação ao expressivo aumento dos litígios e a sobrecarga do Poder Judiciário, o qual, pela falta de estrutura humana e pela onerosidade excessiva aos cofres públicos, no processamento de cada demanda, tem deixado muito a desejar quanto à rapidez e efetividade para a resolução das lides.

Nesse contexto, o Conselho Nacional da Justiça (CNJ), criado e instituído pela Emenda Constitucional nº 45/2004, reconhecendo os problemas enfrentados pelo Judiciário de todo o país, realizou campanhas com o objetivo de enfatizar as vantagens da solução pacificadora dos conflitos e da importância da figura do Conciliador e Mediador nesse mister, admitindo-se, ainda, que, como instrumentos alternativos, tenham o condão de dirimir controvérsias existentes entre as partes, sem que para isso fosse necessária, em alguns casos, a intervenção estatal. Com efeito, em 23 de agosto de 2006, foi lançado o “Movimento pela Conciliação”, cujo principal objetivo foi incentivar o Judiciário ao uso da Conciliação, e estimular as populações a se servirem deste mecanismo, alcançando, assim, a alteração de uma cultura litigiosa para uma cultura pacificadora, enfatizando ser preferível um acordo razoável a uma melhor sentença, já que nesta não haverá solução, e sim a satisfação somente de uma das partes, resultando, muitas vezes, em maior conflituosidade.

O segundo capítulo aborda sobre o tema “Acesso à Justiça”, apresentando seu conceito, seus principais obstáculos, e algumas das soluções práticas para a garantia desse direito humano e essencial ao completo exercício da cidadania.

No terceiro momento, retratam-se os principais problemas enfrentados pelo Poder Judiciário, e a necessidade de se adotar formas alternativas de solução de conflitos,

em busca de celeridade e efetividade, e, ainda, a conceituação de 'conflito' e suas modalidades de solução.

O quarto capítulo, intitulado “A Conciliação e a Mediação como métodos alternativos de resolução de conflitos”, traz algumas considerações destes institutos, as principais diferenças entre ambos, descrevendo-se as figuras do Conciliador e Mediador e o papel de cada um na “construção de acordos”, informando, ainda, quais são as vantagens de sua utilização.

No quinto e último capítulo, objetiva-se analisar um dos grandes instrumentos do Poder Judiciário para a solução de conflitos, qual seja, os Juizados Especiais Cíveis, seus princípios informativos, características da conciliação, e as vantagens dessa justiça para a efetividade de direitos e do acesso à justiça.

Esta pesquisa visa destacar a importância de novos métodos na resolução de conflitos, judiciais ou extrajudiciais, que, além de céleres e efetivos, constituam meios alternativos de acesso à justiça, fazendo com que o cidadão sinta-se acolhido em seus direitos e garantias fundamentais, elencados na Carta Magna, a qual assegura a todos, entre outros, o direito à proteção da honra e da dignidade humana.

As hipóteses levantadas para este estudo foram no sentido de que a Conciliação e a Mediação, como mecanismos alternativos na obtenção de soluções das lides, podem contribuir para o efetivo acesso à justiça, proporcionando significativas transformações em nossos hábitos culturais, bem como nos hábitos do próprio Poder Judiciário.

## **2. ACESSO À JUSTIÇA**

### **2.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE O CONCEITO DE ACESSO À JUSTIÇA**

O “acesso à justiça”, segundo o entendimento de Mauro Capelletti e Bryant Garth, trata-se de expressão, reconhecidamente, de difícil definição, haja vista as transformações sociais ocorridas ao longo dos séculos, porém, que fixa duas finalidades básicas do sistema jurídico, quais sejam, “o sistema deve ser igualmente acessível a todos” e “ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos”, asseverando, ainda, que “o direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para a sua efetiva reivindicação.”

Pelo que dizem os autores, tem-se que referido acesso não se trata, apenas, de um direito social fundamental, mas também de um importante fato para a processualística moderna: “O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.”

Dessa forma, não se pode afirmar que acesso à justiça significa, apenas, a postulação de um direito ao Estado-juiz (acesso aos tribunais), reivindicando soluções aos seus conflitos de interesse, mas também a garantia do direito a um processo equitativo, ou seja, a uma tutela jurisdicional justa, que gere resultados efetivos e dentro de um prazo razoável.

### **2.2 OBSTÁCULOS A SEREM TRANSPOSTOS**

Por meio da leitura do livro “Acesso à Justiça, de Mauro Capelletti e Bryan Garth, tem-se que os principais obstáculos para a efetivação do acesso à justiça seriam as altas custas processuais, a possibilidade das partes, referindo-se à capacidade

financeira, intelectual e jurídica, onde os menos favorecidos seriam prejudicados pela falta de recursos e de conhecimento básico de seus direitos; a demora na prestação jurisdicional; e, por fim, a desigualdade social que faz com que esses obstáculos, criados por nossos sistemas jurídicos, sejam acentuados no que tange às pequenas causas e aos autores individuais, principalmente, os pobres.

## 2.3 SOLUÇÕES PRÁTICAS

Com efeito, segundo Cappelletti e Garth, as soluções práticas para os problemas do acesso à justiça deram-se por meio de três momentos históricos, denominados de “ondas”, sendo – a *primeira “onda”*: a assistência judiciária para os pobres; a *segunda “onda”*: a representação jurídica para os interesses coletivos (difusos); e a *terceira “onda”*: que seria um novo enfoque de acesso à justiça, propondo uma ampla reforma no sistema processual, que se viabilizaria por meio da criação de métodos alternativos de solução de conflitos, com procedimentos mais simplificados e informais, e a descrevem da seguinte forma:

O novo enfoque de acesso à justiça, no entanto, tem alcance muito mais amplo. Essa “terceira onda” de reforma inclui a advocacia, judicial ou extrajudicial, seja por meio de advogados particulares ou públicos, mas vai além. Ela centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas. Nós o denominamos “o enfoque do acesso à Justiça” por sua abrangência. Seu método não consiste em abandonar as técnicas das duas primeiras ondas de reforma, mas em tratá-las como apenas algumas de uma série de possibilidades para melhorar o acesso.

Nesse contexto, o autor Francisco das Chagas Lima Filho assevera que a “terceira onda” visa o acesso à justiça não apenas pela proteção dos direitos, mas por meio de mudanças dos procedimentos judiciais:

Essa “terceira onda” do movimento de acesso à justiça partiu do relativo sucesso obtido pelas reformas anteriores que pretendiam conceder proteção judicial a interesses não representados ou representados ineficazmente, cabendo-lhe ampliar o enfoque presente nas etapas anteriores, porquanto, mais do que a proteção dos direitos, seu objeto tem sido a mudança dos procedimentos judiciais em geral, para tornar esses direitos realmente exequíveis. Nesse quadro, tanto se tenta caminhar na reforma dos tribunais regulares, quanto se têm produzido alternativas mais rápidas e menos

dispendiosas – como são as do juízo arbitral, da conciliação, dos “centros de justiça de vizinhança” e dos acordos por incentivos econômicos – para a prevenção ou tratamento de alguns tipos de litígios, ampliando-se com isso, as relações entre o Judiciário e o conjunto da população, bem como se expõe o tecido da sociabilidade à intervenção do direito, seus procedimentos e intervenções.

Assim, podemos constatar que este último movimento, denominado “terceira onda”, ocasionou reformas na estrutura do Poder Judiciário, o qual, em substituição aos procedimentos tradicionais, adotou outros institutos em busca da solução dos conflitos, como a arbitragem, a conciliação, a mediação, entre outros, para modificar situações entendidas como obstáculos ao acesso à justiça, em especial a morosidade e a complexidade da estrutura judiciária, objetivando alcançar uma justiça justa, econômica e rápida.

### 3. O PODER JUDICIÁRIO E AS FORMAS ALTERNATIVAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

A excessiva jurisdicionalização dos conflitos, isto é, a busca pelo poder-dever de realização de justiça estatal por órgãos especializados do Estado, tem ocasionado o “congestionamento” do Judiciário, persistindo-se na prática do modelo conflitual, para o fim de se obter a solução por meio de sentença judicial, que nem sempre traz a paz social.

É evidente que o Judiciário está sofrendo um momento de sobrecarga por conta do excesso de ações judiciais, fazendo com que sejam buscados novos mecanismos, mais eficazes quanto à sua rapidez e efetividade, que possibilitem a resolução de pendências fora do âmbito da justiça estatal. A necessidade de agilização da prestação jurisdicional ensejou a inclusão no artigo 5º da CF/88, pelo legislador constituinte derivado, através da EC nº 45/04, do inciso LXXVIII, assegurando a todos a razoável duração do processo: “Art. 5º, LXXVIII, CF/88 – a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.”

Nesse contexto, diante da “incapacidade” do Poder Estatal em solucionar as controvérsias judiciais, com celeridade, eficiência e dinamismo jurídico, imperiosa, se fez, a necessidade de se adotar novas formas de resolução de conflitos, que objetivassem não apenas o “acionar a justiça”, por meio dos órgãos judiciais, mas também viabilizar o acesso à ordem jurídica justa, conforme preceituado pelo Professor Cândido Rangel Dinamarco:

Não basta alargar o âmbito de pessoas e causas capazes de ingressar em juízo, sendo também indispensável aprimorar internamente a ordem processual, habilitando-a a oferecer resultados úteis e satisfatórios aos que se valem do processo. Um eficiente trabalho de aprimoramento deve pautar-se pelo trinômio (qualidade dos serviços jurisdicionais, à tempestividade da tutela ministrada mediante o processo e à sua efetividade), não bastando que o processo produza decisões intrinsecamente justas e bem postas, mas tardias ou não traduzidas em resultados práticos desejáveis; nem sendo desejável uma tutela jurisdicional efetiva e rápida, quando injusta.



Outrossim, os meios alternativos de solução de conflito constituem técnicas importantes para a pacificação social, uma vez que, essa forma não-adversarial de composição, representa proposta promissora para a redução da crise no Poder Judiciário, com a diminuição de processos, maior celeridade daqueles que já se encontram em tramitação, viabilizando, desse modo, maior acesso à Justiça e mais efetividade na entrega da tutela jurisdicional.

Com efeito, para que se tenha noção da importância desses métodos autocompositivos, Ellen Gracie Northfleet, quando Presidente do Supremo Tribunal Federal, e do Conselho Nacional de Justiça, no lançamento do Movimento Nacional pela Conciliação (2006), declarou que *“a conciliação é caminho para a construção de uma convivência mais pacífica. O entendimento entre as partes é sempre a melhor forma para que a justiça prevaleça”*, buscando-se uma sociedade melhor, que enfrente as controvérsias de uma maneira menos litigiosa, com pessoas mais qualificadas para exercer essa conciliação.

Nesse diapasão, o Ministro do Superior Tribunal de Justiça, Massami Uyeda declarou que, um dos caminhos para o futuro do Judiciário no Brasil, é o de *“menos litígio e mais conciliação”*, e que, uma das soluções para o problema, seria um esforço maior na área de conciliação, já que acredita que muitas ações, que chegam ao STJ, poderiam ter sido resolvidas por caminhos alternativos, sem sequer adentrar o Judiciário. *“Uma das características do ser humano como ser racional é a capacidade de diálogo, de comunicação. Por que não usamos esse atributo para encerrar uma questão que pode ser superada?”* Afirmou, ainda, que, um dos primeiros passos, seria uma mudança de cultura dos operadores de direito: *“Vivemos sob a cultura do litígio, do ‘vamos resolver esse problema no Judiciário’, quando essa solução deveria ser a última alternativa”*.

Por fim, tem-se que são muitos os fatores que nos levam a concluir que é preciso mudar o quadro desanimador que envolve a qualidade e eficiência da prestação jurisdicional, buscando-se uma justiça com novas formas para a resolução de conflitos, e despida do formalismo próprio da justiça ordinária.

### 3.1 O CONFLITO E SUAS MODALIDADES DE SOLUÇÃO

Primeiramente, é preciso traçar algumas considerações sobre o significado da palavra 'conflito', que vem do latim *Conflictu*, e é definida, segundo o Dicionário Aurélio, como “luta, combate, guerra; enfrentamento; oposição entre duas ou mais partes; desavença entre pessoas ou grupos; divergência; discordância de ideais ou de opiniões”; ou, ainda, como oposição de interesses e/ou ideias, desentendimento, disputa; apresentando, na maioria das vezes, uma conotação negativa, já que surge sempre que os interesses colidem.

Segundo Carlos Eduardo de Vasconcelos, “conflito significa dissenso”, e decorre de expectativas, valores e interesses contrariados, numa disputa conflituosa, e, por essa razão, uma parte costuma tratar a outra como adversária/inimiga, buscando fundamentos para reforçar sua posição unilateral, na tentativa de enfraquecer, ou até mesmo destruir, os argumentos da outra parte. “E esse estado emocional estimula as polaridades, dificultando a percepção do interesse comum”.

O autor afirma que, a solução transformadora do conflito, depende do reconhecimento das diferenças e da identificação dos interesses comuns e contraditórios, pois a relação interpessoal funda-se em alguma expectativa, valor ou interesse comum.

Nesse diapasão, segundo Guilherme Silva Barbosa Fregapani, a solução de um conflito de interesses, pode ser obtida de, pelo menos, três maneiras distintas: pela autotela, pela autocomposição e pela heterocomposição.

A autotutela (ou autodefesa) seria a forma mais antiga de resolução de controvérsias, e também o menos perfeito de se fazer justiça, onde os litigantes impõem suas pretensões, pelo exercício da força, com a finalidade de alcançar seu objetivo. Ressalte-se que, nos Estados modernos, a autotutela não é admitida, exceto em casos especialíssimos, como por exemplo, a legítima defesa (artigo 188, I, do Código Civil) e desforço imediato no esbulho (art. 1210, § 1º, CC).

A autocomposição, nas palavras do autor, trata-se da busca da solução pacífica do conflito, de iniciativa das partes interessadas, e, por vezes, com participação (contribuição) de um terceiro, realizando-se na forma de transação, por meio de métodos alternativos, como a mediação ou a conciliação. Prevalece a vontade das partes.

A terceira maneira de se obter a resolução de conflito de interesses, seria a heterocomposição, isto é, entregar, exclusivamente, a solução do litígio a um terceiro, ou terceiros, alheios ao objeto da disputa, sendo executada por meio da jurisdição ou da arbitragem. Todavia, Fregapani afirma que, na verdade, a arbitragem é uma forma *mista*, já que as próprias partes compõem-se, parcialmente, para a escolha do árbitro, sujeitando-se ao laudo por ele apresentado. Quanto à jurisdição, esta retrata a solução proferida pelo Estado-juiz, de forma oficial e impositiva, realizada por meio de processo.

Destarte, em face das dificuldades ao acesso à justiça e da crise do Poder Judiciário, os processualistas passaram a buscar novos meios de solução de conflitos, objetivando uma justiça menos formal, mais célere e com custas menores, considerada, por grande parte dos doutrinadores, como a justiça do futuro. Surgiram, então, as soluções não-jurisdicionais dos litígios, denominadas meios alternativos de pacificação social, que, além de facilitaram o efetivo acesso à justiça, fizeram com que a prestação jurisdicional seja de melhor qualidade e eficiência.

O autor Luiz Antunes Caetano confirma tal entendimento, lecionando que:

[...] os meios alternativos da solução de conflitos são ágeis, informais, céleres, sigilosos, econômicos e eficazes. Deles é constatado que: são facilmente provocados e, por isso, são ágeis; céleres porque rapidamente atingem a solução do conflito; sigilosos porque as manifestações das partes e sua solução são confidenciais; econômicos porque têm baixo custo; eficazes pela certeza da satisfação do conflito.

Dentre os meios alternativos de solução de conflitos destacam-se a negociação, mediação, conciliação e arbitragem.

## 3.2 FORMAS ALTERNATIVAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Na busca de novos métodos alternativos para a solução de conflitos que fossem menos formais, mais céleres, e com baixas custas, surgiram, então, os denominados Meios Alternativos de Solução de Controvérsias (MASCs) ou Meios Extrajudiciais de Solução de Controvérsias (MESCs), ou, ainda, a expressão utilizada pelo mundo globalizado “Alternative Dispute Resolutins - (ADRs)”, quais sejam: a negociação, mediação, conciliação e arbitragem.

A seguir, abordaremos, rapidamente, os institutos da Negociação e Arbitragem, tendo em vista que o foco de nosso trabalho é a conciliação e mediação.

### 3.2.1 Negociação

A Negociação é a forma mais simples, e também mais antiga, de solução de conflitos, e se dá pelas vias do diálogo direto entre as partes, sem a interferência de um terceiro. Segundo o entendimento de Carlos Eduardo de Vasconcelos, a negociação, em seu sentido técnico, deve estar baseada em princípios, devendo ser cooperativa, pois não tem por objetivo eliminar, excluir, ou derrotar a outra parte, buscando-se, em qualquer circunstância, um acordo de ganhos mútuos. Trata-se de um fenômeno bastante comum na vida das pessoas, e quase sempre antecipa outras formas de composição de litígios.

O Professor Humberto Dalla Bernardina Pinho define negociação da seguinte forma:

A negociação é um processo bilateral de resolução de impasses ou de controvérsias, no qual existe o objetivo de alcançar um acordo conjunto, através de concessões mútuas. Envolve a comunicação, o processo de tomada de decisão (sob pressão) e a resolução extrajudicial de controvérsia.

### 3.2.2 Arbitragem

O termo arbitragem origina-se do latim “*arbiter*”, que significa juiz, jurado, e se trata de um meio alternativo à via judicial, que visa compor litígios, relativos aos direitos

patrimoniais disponíveis, onde as partes envolvidas concordam, através de um contrato ou de um acordo, em se submeterem ao Juízo Arbitral, substituindo-se a jurisdição estatal, para solucionarem as controvérsias, cuja sentença arbitral é reconhecida como título executivo judicial.

Lília Maia de Moraes Sales conceitua arbitragem como:

[...] é um procedimento em que as partes escolhem uma pessoa capaz e de sua confiança (árbitro) para solucionar os conflitos. Na arbitragem, ao contrário da conciliação e da mediação, as partes não possuem a poder de decisão. O árbitro é quem decide a questão.

Assim, a arbitragem não consiste em uma autocomposição das partes, uma vez que será um terceiro, com poder delegado de decisão, que irá definir a quem pertence o direito em disputa, declarando quem está com a razão.

Trata-se de um procedimento rápido, sigiloso, eficaz e econômico, que se encontra regulamentado por força da Lei de Arbitragem nº 9.307/96, também conhecida como Lei Marco Maciel, que conferiu aos árbitros poderes de juiz de fato e de direito; cuja sentença arbitral produz os mesmos efeitos da sentença proferida pelo Poder Judiciário (título executivo judicial); não estando sujeita a recurso e, tampouco, à homologação pelos tribunais estatais.

Por essa razão, a arbitragem tornou-se um importante meio alternativo de resolução de conflitos que vem sendo amplamente empregado nos dias atuais.

#### **4. A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO COMO MÉTODOS ALTERNATIVOS NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

Inicialmente, há de se consignar que, os inúmeros problemas que atingem o Poder Judiciário, estão diretamente vinculados à questão do acesso à justiça e à sua ineficiência e morosidade quanto à solução das lides; o que, por si só, fez com que se buscassem novas estratégias para a resolução dos conflitos, com o objetivo de se vencer aquilo que Cappelletti chamou de “obstáculo processual”.

Com efeito, a criação e a utilização de mecanismos alternativos na solução de conflitos, que sejam caracterizados pela informalidade, rapidez e baixas custas, são de fundamental importância, e, segundo as palavras do Professor Kazuo Watanabe, propiciam “uma solução mais adequada aos conflitos, com a consideração das peculiaridades e especificidades dos conflitos e das particularidades das pessoas neles envolvidas”.

Watanabe asseverou, ainda, que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2012, institucionalizou a “Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário”, e que os pontos mais importantes dessa Resolução são:

- a) atualização do conceito de acesso à justiça, não como mero acesso aos órgãos judiciários e aos processos contenciosos, e sim como acesso à ordem jurídica justa;
- b) direito de todos os jurisdicionados à solução dos conflitos de interesses pelos meios mais adequados a sua natureza e peculiaridade, inclusive com a utilização dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação;
- c) obrigatoriedade de oferecimento de serviços de orientação e informação e de mecanismos alternativos de resolução de controvérsias, além da solução adjudicada por meio de sentença;
- d) a preocupação pela boa qualidade desses serviços de resolução de conflitos, com a adequada capacitação, treinamento e aperfeiçoamento permanente dos mediadores e conciliadores;
- e) disseminação da cultura de pacificação, com apoio do CNJ aos tribunais na organização dos serviços de tratamento adequado dos conflitos, e com a busca da

cooperação dos órgãos públicos e das instituições públicas e privadas da área de ensino, para a criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da solução pacífica dos conflitos de interesses; f) é imposta aos Tribunais a obrigação de criar: 1. Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos; 2. Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania; 3. Cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores, com a observância do conteúdo programático e carga horária, estabelecidos pelo CNJ; 4. Banco de dados para a avaliação permanente do desempenho de cada Centro; 5. Cadastro dos mediadores e conciliadores que atuem em seus serviços.

Dessa forma, cabe ao Poder Judiciário, além da prestação da tutela jurisdicional, a adoção de medidas que visem a eficiência da justiça e a qualidade dos serviços, valendo-se de novos mecanismos para a resolução dos conflitos, como, por exemplo, o da conciliação e mediação, que contribuem para a pacificação social ao proporem soluções pacíficas e amigáveis para as divergências.

Ressalte-se que os institutos da conciliação e da mediação são conhecidos como métodos alternativos de solução de controvérsias, e, a partir da Resolução nº 125, tornaram-se instrumentos efetivos de solução e prevenção de litígios.

Compreende-se, então, que, no sistema jurídico brasileiro, a mediação e conciliação devem caminhar juntas, visando pacificar as disputas e, em contrapartida, obter a satisfação dos interessados, com o fim de evitar futuras execuções judiciais e o acionamento desnecessário da justiça.

Todavia, apesar de, por vezes, serem utilizados enquanto sinônimos, por serem espécies do mesmo gênero 'autocomposição', cada um possui suas especificidades e características próprias, que veremos a seguir.

## 4.1 CONCILIAÇÃO

A palavra conciliação vem do latim “*conciliatione*”, e, segundo o dicionário Aurélio, significa ato ou efeito de conciliar, ajuste, acordo ou harmozinação de litigantes ou de pessoas desavindas, combinação de diferenças. Trata-se de uma forma de autocomposição de conflitos, já que são as próprias partes quem buscam os meios para a resolução de suas disputas, dirigidas e orientadas por uma terceira pessoa (Conciliador), e tendo como objetivo central a obtenção de um acordo.

A conciliação, como instrumento de pacificação social, propõe resgatar uma compreensão positiva dos conflitos, os quais passam a ser vistos como oportunidades para melhor comunicação entre as partes, com diálogos construtivos e entendimentos mútuos; o que, por sua vez, vem a acelerar a efetividade da prestação jurisdicional, satisfazer as partes litigantes em face da solução dos conflitos, e tornar o Judiciário mais acessível, eficiente e célere.

No entendimento de Teresa Mônica de Menezes Grossi, “a conciliação é o exercício diante das adversidades e a busca dos sentimentos e atitudes áureas: amor, compaixão, generosidade, paciência, perdão, solidariedade, respeito, paz, diálogo, etc. O Movimento Nacional pela Conciliação é uma nova exigência ao Poder Judiciário do novo milênio, e será cada vez mais utilizado, tendo em vista não ser somente uma abordagem jurídica, mas também social, ao tempo em que conscientiza a importância da autonomia dos envolvidos, na resolução harmoniosa de suas querelas.”

Assim, a conciliação é o momento mais importante e caracterizador da jurisdição especial, que busca a harmonização dos interesses dos litigantes, por meio da atuação do conciliador, que visa à igualdade material entre as partes e a melhor solução para a controvérsia colocada em discussão. Oportuno salientar que, evidentemente, deve ser conduzida por pessoal preparado, que, de modo imparcial, deve tutelar pelo correto e ético 'desenrolar' processual, sempre alertando os litigantes das vantagens que serão alcançadas com o rápido desfecho da ação.



#### **4.1.1 Características do Conciliador**

Segundo as definições do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, o Conciliador é uma pessoa da sociedade que atua de forma voluntária e, após treinamento específico, como facilitador de acordo entre os envolvidos, propiciando um contexto favorável ao entendimento mútuo, à aproximação de interesses e à harmonização das relações.

Nesse mister, o Conciliador tem a missão de buscar uma composição amigável entre as partes litigantes, orientando-as sobre os benefícios de um acordo, atuando, no cumprimento de suas atribuições, em conformidade com os princípios da imparcialidade e da justiça.

Além disso, o Conciliador deve escutar ativamente, com muita atenção e serenidade, o que as partes tem a dizer, sem interrompê-las antes de ouvir, efetivamente, o que pretendem relatar, demonstrando compreensão, e intervindo, de forma natural, somente quando necessário. É o escutar para ouvir, e não para responder.

Em regra, atuando como Conciliador, o profissional deve ser um facilitador para estimular possíveis formas de soluções dos conflitos, utilizando-se de uma linguagem neutra e positiva, a fim de estimular a comunicação e o diálogo entre as partes, para que possam atingir acordos com esteio em suas necessidades e interesses.

Desse modo, espera-se do Conciliador uma atitude reflexiva permanente, que o faça observador da natureza humana e dos homens na sociedade como um todo, contemplando o embasamento jurídico necessário para o desenvolvimento da habilidade de relacionamento interpessoal, e de negociação de conflitos, resultando em plena capacidade para pensar, ofertar e encontrar soluções às demandas apresentadas, de modo a permitir o entendimento das partes, e possibilitando que elas próprias cheguem a um acordo quanto às suas controvérsias, não dependendo, assim, do poder estatal para decidir sobre os seus conflitos.

O Manual de Apoio aos Conciliadores dos Juizados Especiais Cíveis do Estado de São Paulo, elaborado pelo Tribunal de Justiça, estabelece as condutas que o Conciliador deve adotar, quais sejam: a) estabelecer confiança (aceitação do Conciliador pelas partes); b) escutar ativamente, deixando as pessoas falarem, sem interrompê-las; c) reconhecer sentimentos ou interesses ocultos; d) fazer perguntas abertas; ser isento de julgamento e avaliações (neutralidade); e) saber separar as pessoas dos problemas; f) criar padrões objetivos; g) buscar nas partes a autonomia da vontade; h) confidencializar a audiência (sigilo); i) pacificar a lide sociológica – um conflito possui escopo muito mais amplo do que simplesmente as questões juridicamente tuteladas sobre a qual as partes estão discutindo em juízo – somente a resolução integral do conflito conduz à pacificação social; j) educar as partes para que elas próprias resolvam os conflitos (empoderamento); e, finalmente, k) quebrar a polarização e humanizar o relacionamento.

E ainda descreve as características de um bom Conciliador: a) capacidade de aplicar diferentes técnicas autocompositivas; b) capacidade de escutar a exposição de uma pessoa com atenção, valendo-se de técnicas apropriadas para cada caso; c) capacidade de inspirar respeito e confiança; d) capacidade de estar confortável em situações em que os ânimos estejam acirrados; e) a paciência; f) capacidade de afastar seus preconceitos por ocasião da conciliação; g) a imparcialidade; h) possuir empatia, isto é, ser capaz de se colocar no lugar do outro, sem, contudo, tomar partido; i) gentileza e respeito no trato com as partes; e j) gostar de conciliar.

Assim, a conciliação é uma arte, na qual o conciliador, com maestria, oportuniza um diálogo saudável entre as partes, conduzindo-as à lapidação da paz e da justiça social, o que, por si só, resulta no pleno exercício da cidadania e na ampliação do acesso à justiça.

## 4.2 MEDIAÇÃO

O termo mediação origina-se do latim “*mediare*”, que significa intervir, mediar. Consiste em um procedimento não-adversarial de resolução de litígios, em que uma

terceira pessoa auxilia a comunicação entre as partes em conflito, de forma imparcial, e valendo-se da utilização de determinadas técnicas, visando a solução pacífica de suas controvérsias.

Em outras palavras, trata-se de uma forma consensual de resolução das lides, que objetiva estimular o diálogo entre as partes, e criar oportunidades para que elas discutam sobre seus interesses e suas diferenças, na busca das melhores soluções, sendo o Mediador um facilitador nessa relação.

A autora Lília Maia de Moraes Sales conceitua a mediação como :

[...] procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – escolhida ou aceita pelas partes – age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor a satisfaça. A mediação representa um mecanismo de solução de conflitos utilizado pelas próprias partes que, motivadas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória. O mediador é a pessoa que auxilia na construção desse diálogo.

No Brasil, a mediação baseia-se no Princípio da Soberania da Vontade, pois objetiva reformular a situação controversa que tenha ocasionado o conflito entre as partes. Com efeito, a busca da mediação, como via alternativa, demonstra que há uma disposição das pessoas para a mudança de comportamento, transformando a divergência e diminuindo o espírito de competitividade.

Nesse sentido, Roberto Portugal Bacellar, define mediação como sendo uma “(...) técnica “lato senso” que se destina a aproximar pessoas interessadas na resolução de um conflito e induzi-las a encontrar, por meio de uma conversa, soluções criativas, com ganhos mútuos e que preservem o relacionamento entre elas.”

A mediação visa devolver às partes a responsabilidade pelos seus conflitos, cabendo a elas a negociação e a decisão, constituindo um dos meios de escolha disponíveis aos cidadãos para que acessem à justiça, e para que decidam, de forma livre e responsável, o destino de suas controvérsias.

Com clareza, Águida Arruda Barbosa expõe que “a mediação, examinada sob a ótica da teoria da comunicação, é um método fundamentado, teórica e tecnicamente, por meio do qual uma terceira pessoa, neutra e especialmente treinada, ensina os mediandos a despertar seus recursos pessoais para que consigam transformar o conflito”.

Entre outras vantagens, a mediação diminui os custos inerentes à resolução de conflitos; reduz o tempo médio para essa resolução; permite que os participantes controlem os procedimentos, desde o início até ao fim, uma vez que a decisão de iniciar ou pôr fim à mediação está sempre nas suas mãos; mantém a confidencialidade do conflito; e é um meio flexível e informal.

Dessa forma, podemos afirmar que a mediação é uma forma de administração do conflito, pela qual as partes, auxiliadas por um terceiro neutro e imparcial, reconhecem as diferenças existentes entre elas, e juntas, de forma pacífica e amigável, visualizam o problema, não havendo vencedores ou perdedores, pois ambas vencem, já que optam por uma solução inteligente (o acordo) que visa, somente, o bem estar da sociedade.

#### **4.2.1 Características do Mediador**

Conforme já dito alhures, o mediador é o terceiro imparcial que auxilia e estimula o diálogo entre as partes litigantes, com o objetivo de esclarecer todos os detalhes e aspectos do conflito, dando-lhe uma nova interpretação e possibilitando uma solução justa, satisfatória e definitiva, por meio de técnicas que valorizem as relações humanas.

O Mediador deve também auxiliar na identificação de interesses comuns, consentindo que as partes sintam-se à vontade, para expor e explicar as suas divergências e os seus anseios, convidando-as para uma reflexão sobre esses problemas, reestabelecendo a confiança entre elas, de modo que elas próprias encontrem possíveis caminhos para o término de seus conflitos.

Ressalte-se que, além da neutralidade e imparcialidade, este terceiro deve ter outras características, como confidencialidade, responsabilidade, controle emocional, autenticidade, capacidade de escuta ativa, persistência e perseverança, visando assegurar a igualdade de tratamento, o equilíbrio das negociações e, principalmente, a justiça.

Nesse sentido, dos ensinamentos do saudoso Professor Luis Alberto Warat, tem-se:

O grande segredo, da mediação, como todo segredo, é muito simples, tão simples que passa despercebido. Não digo tentemos entendê-lo, pois não podemos entendê-lo. Muitas coisas em um conflito estão ocultas, mas podemos senti-las. Se tentarmos entendê-las, não encontraremos nada, corremos o risco de agravar o problema. Para mediar, como para viver, é preciso sentir o sentimento. O mediador não pode se preocupar por intervir no conflito, transformá-lo. Ele tem que intervir sobre os sentimentos das pessoas, ajudá-las a sentir seus sentimentos, renunciando a interpretação. Os conflitos nunca desaparecem, se transformam; isso porque, geralmente, tentamos intervir sobre o conflito e não sobre o sentimento das pessoas. Por isso, é recomendável, na presença de um conflito pessoal, intervir sobre si mesmo, transformar-se internamente, então, o conflito se dissolverá (se todas as partes comprometidas fizerem a mesma coisa). O mediador deve entender a diferença entre intervir no conflito e nos sentimentos das partes. O mediador deve ajudar as partes, fazer com que olhem a si mesmas e não ao conflito, como se ele fosse alguma coisa absolutamente exterior a elas mesmas. Quando as pessoas interpretam (interpretar é redefinir), escondem-se ou tentam dominar (ou ambas as coisas). Quando as pessoas sentem sem interpretar, crescem. Os sentimentos sentem-se em silêncio, nos corpos vazios de pensamentos. As pessoas, em geral, fogem do silêncio. Escondem-se no escândalo das palavras. Teatralizam os sentimentos, para não senti-los. O sentimento sentido é sempre aristocrático, precisa da elegância do silêncio. As coisas simples e vitais como o amor entendem-se pelo silêncio que as expressam. A energia que está sendo dirigida ao ciúme, à raiva, à dor tem que se tornar silêncio. A pessoa, quando fica silenciosa, serena, atinge a paz interior, a não violência, a amorosidade. Estamos a caminho de tornarmo-nos liberdade. Essa é a meta mediação.

#### 4.3 DIFERENÇAS ENTRE A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO

Apesar da clareza nas definições sobre a conciliação e a mediação, constantemente deparamo-nos com as imprecisões conceituais entre estes dois institutos distintos.

Sobre o assunto pronuncia Lília Maia de Moraes Sales:

A diferença 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 consequência da real comunicação entre as partes. Na conciliação, o mediador interfere, sugere, aconselha. Na mediação, o mediador facilita a comunicação, sem induzir as partes em acordo.

Em um cenário que se busca alternativas de acesso à justiça e melhor prestação jurisdicional, é essencial traçarmos algumas diferenças entre os institutos da conciliação e da mediação.

A conciliação é indicada quando há uma identificação evidente do problema, ou seja, quando este problema é, verdadeiramente, a razão do conflito, e não é a falta de comunicação que impede o resultado positivo. Nessa situação, o Conciliador tem a prerrogativa de interferir e de sugerir solução, sempre objetivando um acordo entre as partes.

Na mediação, objetiva-se recuperar o diálogo entre os litigantes, e, assim, fazer com que eles próprios encontrem a solução para suas controvérsias. Com efeito, as técnicas de abordagem do Mediador tentam, primeiramente, levar as partes a se reencontrarem, reconhecendo os sentimentos envolvidos na questão (rancor, ódio, mágoa, vingança, tristeza...), e restaurando a comunicação entre elas, após o que serão buscados possíveis caminhos para a solução do conflito.

Por fim, importante salientar que, apesar das diferenças supracitadas, tanto a mediação como a conciliação, constituem um meio democrático de acesso à justiça, promovendo a pacificação social, e colaborando, dessa forma, com o objetivo essencial de um Estado Democrático de Direito: construir uma sociedade livre, justa e solidária.

## **5. JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E O ACESSO À JUSTIÇA**

Após a Segunda Guerra Mundial, e iniciados os movimentos pela reivindicação de novos direitos, percebeu-se que muitas pessoas não tinham a possibilidade de ter acesso à justiça, e que, mesmo diante de uma perspectiva de êxito, a ação individual não era compensatória, em razão do custo, burocracia, morosidade, e muitos outros incômodos; além do que, os instrumentos processuais não se mostravam adequados e suficientes para uma solução justa das disputas e dos conflitos de interesses.

Diante deste quadro, e percebendo que as técnicas tradicionais do processo clássico não estavam surtindo os efeitos desejados, tampouco atendendo às expectativas da sociedade, em razão da demora da prestação jurisdicional e do formalismo dos procedimentos, os processualistas modernos passaram a idealizar um processo com caráter social, e que tivesse efetividade enquanto instrumento de realização da justiça.

Os Operadores do Direito foram em busca de fórmulas variadas para melhorar a prestação jurisdicional, visando acelerar o andamento do processo e a obtenção de um resultado mais eficaz. Surgem, então, os procedimentos sumários, sumaríssimos, especiais, entre outros, buscando-se também atender ao binômio custo/benefício.

Nessa esfera, encontrou-se o Juizado Especial, no qual o acesso à Justiça é possibilitado pela desburocratização e pela simplificação dos procedimentos, apresentando-se como uma estrutura dinâmica, com a finalidade de ampliar e facilitar o exercício democrático da cidadania.

Com efeito, a atual Constituição Federal, objetivando efetivar o acesso à justiça de todos os cidadãos, previu, em seu artigo 98, inciso I, a criação do Juizado Especial, cuja função é a de conciliar, julgar e executar causas cíveis de menor complexidade, bem como infrações penais de menor potencial ofensivo.

Assim, procurou-se introduzir no Brasil uma justiça alternativa, despida do formalismo próprio da justiça ordinária, menos burocrática e mais barata; atributos estes presentes no sistema do Juizado Especial, onde o acesso à justiça é possibilitado pela dispensa de pagamento de custas iniciais, pela assistência facultativa de advogado nas causas de até vinte salários mínimos e pela celeridade processual.

Nestas circunstâncias, são oportunas as palavras de Kazuo Watanabe, ao afirmar que o Juizado de Pequenas Causas, hoje Juizado Especial:

[...] é a Justiça do cidadão comum, que é lesado nas compras que faz, nos serviços que contrata, nos acidentes que sofre, enfim do cidadão que se vê envolvido em conflitos de pequena expressão econômica, que ocorrem diariamente aos milhares, sem que saiba a quem recorrer para solucioná-los de forma pronta, eficaz e sem muito gasto. (grifado no original).

E, ainda, Fátima Nancy Andrichi assevera que “foi com a criação do Juizado de Pequenas Causas, ocorrida em 1984, que se processou a mais significativa mudança na estrutura do Judiciário brasileiro, pois, por meio deles foi aberta mais uma porta de acesso à justiça no país”.

## 5.1 PRINCÍPIOS INFORMATIVOS

Os princípios são regras fundamentais que devem ser observadas e cumpridas, cuja finalidade é a de dar orientação ao processo legal. O doutrinador Joel Dias da Figueira Junior assim conceitua: “os princípios processuais são um complexo e todos os preceitos que originam, fundamentam e orientam o processo”.

Sobre os Princípios registra Marisa Ferreira dos Santos e Ricardo Cunha Chimenti: “Os princípios que norteiam o sistema dos Juizados Especiais Cíveis convergem na viabilização do amplo acesso ao Judiciário e na busca da conciliação entre as partes, sem violação das garantias constitucionais do contraditório e da ampla defesa”; acrescentando, ainda, que:



O artigo 2º, da Lei nº 9.099/95 utiliza a palavra critérios, que, contudo, são autênticos Princípios que constituem as bases do novo procedimento e as diretrizes que norteiam toda a interpretação das normas a ele aplicadas. São eles: a oralidade, a simplicidade, a informalidade, a economia processual, e a celeridade, com a busca da Conciliação e da transação. As formas tradicionais de condução do Processo devem ser sempre afastadas, cedendo lugar à obediência aos Princípios que regem o procedimento Especial.

Dessa forma, não resta dúvida de que, no procedimento do Juizado Especial, o magistrado deve respeitar os princípios gerais do processo, inclusive de natureza constitucional e aplicação obrigatória, mas, no processamento do caso concreto, deve utilizar os critérios estabelecidos pela Lei Especial para efetivação da verdadeira justiça.

Os princípios orientadores do Juizado Especial Cível são: oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, objetivando, sempre que possível, a conciliação e a transação, convergindo para o amplo acesso à justiça.

## 5.2 A CONCILIAÇÃO NO JUIZADO ESPECIAL

Nas palavras de Mônica Tereza de Menezes Grossi, os Juizados Especiais, criados pela Lei nº 9.099/95, e tendo a Conciliação como uma fecunda perspectiva para a paz social, são dotados de alto teor de inclusão social, de solidariedade e do bem comum, propiciando a igualdade material, com a inclusão dos hipossuficientes, para que possam exercer o que lhes é de direito: ser um cidadão ativo, em busca da efetivação de seus direitos fundamentais.

Com efeito, a Conciliação é a 'porta' de entrada dos Juizados, pois é por meio dela que as partes em disputa exercitam o uso da palavra, de forma harmônica, solidária e cordial, para juntas identificarem o problema, buscando a melhor solução.

Em razão das inúmeras experiências bem sucedidas dos Juizados Especiais de Pequenas Causas, os Juizados Especiais Cíveis surgiram com a finalidade de ampliar o acesso ao Poder Judiciário, tornando-se um instrumento de grande valor para a cidadania e indispensável ao Estado democrático de direito.

Guilherme Silva Barbosa Fregapani preconiza:

[...] como consequência lógica de uma evolução social, aflora com os Juizados Especiais uma nova mentalidade, mentalidade essa que tem como meta primeira a simplificação do processo, ensejando como resultado a celeridade da marcha das ações, a ausência de custo e, principalmente, uma solução rápida e justa dos conflitos que envolvam direitos de menor complexidade.

Outrossim, o artigo 21, da Lei nº 9.099/95, prevê em seu texto que o juiz, no início da audiência, deve esclarecer às partes os benefícios da conciliação, com a finalidade de que as mesmas possam avaliar as vantagens e desvantagens de se fazer um acordo ou de se dar continuidade ao processo.

Concluiu-se, então, que a Conciliação, além dos limites dos Juizados Especiais, tratava-se de um importante instrumento para que o conflito fosse solucionado com rapidez, agilidade no trâmite processual, e, principalmente, para o 'desafogamento' do Judiciário. Diante disto, o Conselho Nacional de Justiça, liderado na época pela Ministra Ellen Gracie Nothfleet, criou o Dia Nacional da Conciliação, no ano de 2006, através do Movimento Nacional pela Conciliação, batizado com o slogan "Conciliar é legal. Conciliar é querer bem a você", viabilizando a pacificação social, e eliminando a litigiosidade contida, por meio da efetiva utilização de formas alternativas de solução pacífica das controvérsias, na busca pela Paz.

Nesse contexto, faço minhas as palavras de Mahatma Gandhi: "Não existe um caminho para a PAZ. A PAZ é o caminho."

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todo o exposto, é de salutar importância reconhecer-se que, os Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos, representam garantias constitucionais do exercício da cidadania e, principalmente, do acesso à justiça.

Todavia, o acesso à Justiça não significa, apenas, encontrar as portas abertas do Judiciário, e nele depositar suas queixas, dores, esperanças, na expectativa de ver reconhecido um direito; acessar a Justiça é fazer com que o cidadão sinta-se acolhido em sua dignidade humana, abrandando-se as desigualdades sociais e proporcionando uma sociedade mais fraterna, mais justa, mais harmônica.

Em outras palavras, acessar a Justiça não deve significar, apenas, a porta de entrada, mas também, a de saída, e uma saída satisfatória, adequada e efetiva, ou seja, oportunizar a todas as pessoas valerem-se de mecanismos de mudança social, despertando para uma nova realidade, onde o diálogo e a cooperação são cultuados em detrimento do individualismo e da discórdia, buscando-se incentivar um dos sentimentos mais nobres do ser humano: a solidariedade.

Nesse diapasão, tem-se a Conciliação e a Mediação como ferramentas indispensáveis ao fortalecimento do Poder Judiciário, tornando efetivos os direitos e garantias individuais por meio de uma justiça eficiente, transparente e rápida, demonstrando que as soluções simples, informais e econômicas são juridicamente sustentáveis, e que a utilização de tais métodos alternativos é sempre mais vantajosa.

Por sua vez, os Juizados Especiais Cíveis, criados para efetivar o acesso à justiça de todos os cidadãos, representam o símbolo da democracia participativa, valorizando a Conciliação como forma de resolução de conflitos, por meio de técnicas conciliatórias que são colocadas em prática, objetivando a aproximação e conscientização das partes, no sentido de que, a composição amigável, é a melhor forma de se pacificar e, efetivamente, resolver um conflito.

## REFERÊNCIAS

ANDRIGHI, Fátima Nancy. Formas alternativas de solução de conflitos. Ministra do STJ. Disponível em: [www.stj.jus.br/.../texto%20ministra%20seccionado-](http://www.stj.jus.br/.../texto%20ministra%20seccionado-). Acesso em julho/2012.

BACELLAR, Roberto Portugal. Juizados Especiais: A Nova Mediação Paraprocessual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003.

BARBOSA, Águida Arruda. Mediação Familiar: instrumento para a reforma do judiciário. In: PEREIRA, Rodrigo da Cunha (Coord.). Afeto, Ética, Família e o Novo Código Civil. Belo Horizonte: Del Rey, 2004. p. 29-39.

CAETANO, Luiz Antonio. Arbitragem e Mediação: rudimentos. São Paulo: Atlas, 2002, p.104.

CAPPELLETTI, Mauro e GARTN, Bryan. Acesso à Justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Fabris, 1988.

DINAMARCO, Cândido Rangel. Instituições de Direito Processual Civil. 5ª ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

FREGAPANI, Guilherme Silva Barbosa. Formas Alternativas de Solução de Conflitos e a Lei dos Juizados Especiais Cíveis. 1997. Disponível em: <http://www2.senado.gov.br/bdsf/item/id/199>. Acesso em agosto/2012.

GROSSI, Tereza Mônica Sarquis Bezerra de Menezes. Movimento pela Conciliação numa perspectiva social – democrática. 2009. 126p. Monografia para obtenção do título de Especialista em Direito Constitucional. Universidade Estadual Vale do Acaraú. Ceará, Fortaleza. 2009.

HONÓRIO, Maria do Carmo. Os critérios do processo no Juizado Especial Cível. Teoria e Prática. Ed. Fiuza. São Paulo, 2007.

LIMA FILHO, Francisco das Chagas. Acesso à Justiça e os Mecanismos Extrajudiciais de Solução de Conflitos. Porto Alegre, Fabris, 2003.

MANUAL DE APOIO. Conciliadores dos Juizados Especiais Cíveis do Estado de São Paulo. Secretaria da Primeira Instância. GAJ 3. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

NORTHFLEET, Ellen Gracie. *Conciliação é o caminho para sociedade menos litigiosa*. Notícia do site do CNJ. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/evento/96-noticias/3573-concilia-aminho-para-sociedade-menos-litigiosa-diz-ministra-ellen-gracie>. Acesso em julho/2012.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. Teoria Geral do Processo Civil Contemporâneo, Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007, capítulo 25, p. 363.

SALES, Lília Maia de Moraes. Mediação de Conflitos: Família, Escola e Comunidade. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SANTOS, Marisa Ferreira dos, CHIMENTI, Ricardo Cunha. Juizados Especiais Cíveis e Criminais: federais e estaduais, 4 ed. ver. E atual, São Paulo: Saraiva, 2006. p. 44/45.

UYEDA, Massami. Ministro do Superior Tribunal de Justiça (STJ). *Justiça tem que ser mais conciliatória*. Site Consultor Jurídico. Disponível em: [http://www.conjur.com.br/2009-jan-20/ministro\\_massami\\_uyeda\\_justica\\_conciliatoria](http://www.conjur.com.br/2009-jan-20/ministro_massami_uyeda_justica_conciliatoria). Acesso em julho/2012.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas. São Paulo. Ed. Método, 2008.

WARAT, Luis Alberto. O Ofício do Mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004. 424p., p.26.

WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. Site TJSP. Disponível em: <http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf>. Acesso em agosto/2012.

WATANABE, Kazuo (coord) Filosofia e Características Básicas do Juizado Especial de Pequenas Causas. In: Juizado Especial de Pequenas Causas, São Paulo: Revistas dos Tribunais, 1985.