CONCILIAÇÃO: formas alternativas para a resolução de conflitos

Vinícius Alves de Araújo¹

Kátia Syrlene Melo²

RESUMO

Esta pesquisa teve por objetivo analisar que a conciliação é uma das melhores formas de resolver um conflito na via judicial, pois tem a importância de criar um espaço adequado para a realização de uma negociação cooperativa entre as partes, orientados por um terceiro neutro e imparcial, o conciliador, visando a colocar em prática soluções que viabilizem a celeridade e o efetivo acesso à justiça. Diante da falta de alternativas pacificadoras na resolução das divergências, a sociedade, na conciliação, exerce a cidadania, atribuindo-se às partes iguais oportunidades de manifestação, possibilidade de falarem e serem ouvidas, tendo o direito de expressar suas reais necessidades e possibilidades, buscando uma forma de solucionar o conflito. A vivência do conflito traz um grande desconforto e ansiedade aos envolvidos, tumultuando, também, a harmonia das relações em sociedade uma vez que a maioria das pessoas não entram em comum acordo. Em um contexto social de distanciamento entre as pessoas, de crescente individualismo e falta de diálogo interpessoal, a Conciliação visa a resgatar e reforçar uma distinta capacidade humana: a arte de dialogar. A Conciliação é tida como uma das mais antigas formas de resolver conflitos, surgindo com a própria sociedade organizada. Com a ajuda do conciliador, as partes identificam o problema e pensam em possíveis soluções, chegando a um entendimento comum que as satisfaça.

Palavras-chave: Conciliação. Mediação. Solução de Conflitos.

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como objetivo mostrar que a Conciliação é um dos melhores métodos alternativos para a solução de conflitos, conceituando e analisando a sua aplicabilidade, sua eficácia e as suas vantagens. No entanto, as partes nem sempre veem a Conciliação como a melhor forma de resolver conflitos. Isso contribui para o aumento de litígios e da demanda do Poder Judiciário, o qual, pela falta de pessoas capacitadas e estrutura humana, tem deixado a desejar quanto à rapidez e a efetividade para a resolução dos conflitos.

¹ Bacharelado em Direito pela Faculdade de Direito de Ipatinga.

² Possui graduação em Pedagogia pela Faculdade de Educação de João Monlevade (MG), graduação em Letras -Habilitação Português-Inglês pelo Centro Universitário de Caratinga e graduação em Bacharel em Direito pela Universidade Presidente Antônio Carlos. Foi diretora da Escola Estadual Professor Antônio Marciano de julho de 2013 a dezembro de 2015. Atualmente é professora da Faculdade de Direito de Ipatinga e Especialista da Educação Básica na Escola Estadual Professor Antônio Marciano. Tem experiência na área de Direito, com ênfase em Direito.

A pesquisa a ser realizada será jurídico-teórica na qual a solução do problema será buscada a partir da análise dos dogmas jurídicos e também com o método de pesquisa empírica. Quanto ao tipo de pesquisa será bibliográfica, visto que procurar-se-á explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em livros, artigos de autoria de profissionais do direito, leis, revistas e jurisprudências. A pesquisa, quanto à abordagem, será considerada qualitativa e quantitativa por ser procedida através da análise dos conteúdos das teorias existentes publicadas, na busca da explicação do problema e porque serão feitas análises de dados estatísticos do contexto social.

Quanto à técnica a ser utilizada será considerada documentação direta e indireta, visto que serão utilizadas fontes secundárias conforme obras listadas nas referências, cujos autores abordam aspectos relevantes relacionados à pesquisa.

A prática da Conciliação é uma das formas mais antigas de resolver conflitos, surgindo com a própria sociedade para resolver os seus principais problemas. Com a ajuda do conciliador, as partes identificam o problema e pensam em possíveis soluções, chegando a um entendimento comum que as satisfaça. A história da conciliação já era um ensinamento da própria Bíblia Sagrada. Com o passar dos anos, surgiram diversas leis, sendo criados tópicos específicos para falar sobre o assunto.

São variados os conceitos sobre a Conciliação e cada um os define de uma forma. A palavra Conciliação vem do latim "*conciliatione*", sendo definida como uma forma de resolução de conflito com o ato ou efeito de entrar em acordo, harmonizar entre os litigantes; meio para a resolução de conflitos; forma de resolver os conflitos através de diálogo. É uma forma de autocomposição, na qual as partes procuram encontrar uma solução certa e com eficiência para resolver da melhor forma suas controvérsias. Conceitua-se como uma forma de acordo entre as partes, buscando solucionar o conflito de uma maneira satisfatória para elas.

O conciliador tem como objetivo buscar uma autocomposição amigável entre as partes litigantes, tendo que orientá-las sobre os benefícios de um acordo, atuando, no cumprimento de suas atribuições, em conformidade com os princípios da imparcialidade e da justiça, visando também à busca de consenso entre as partes, evitando que o processo precise tramitar de forma habitual no meio judiciário.

A atuação do conciliador será de uma forma específica para cada situação, na qual cada ato não possui vínculo prévio, podendo sugerir soluções para a resolução

do litígio, sendo vedada qualquer forma de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

O conciliador deverá agir de uma forma independente, imparcial, autônoma, confidencial, informal, respeitando a decisão tomada pelas partes, sendo assim definidas como princípios e regras sobre a conciliação.

O judiciário persiste na prática do modelo conflitual como forma de obter uma solução por meio de sentença judicial, que às vezes não traz a paz social, haja vista que busca pelo poder e dever de realização da Justiça Estadual por órgãos especializados do Estado, o que ocasiona um congestionamento do Judiciário.

O judiciário estipula as suas modalidades de solução com a criação de diversos mecanismos alternativos para a solução do conflito.

São diversas formas para a solução de conflitos além da Conciliação, há a autotutela, a negociação, a mediação e a arbitragem.

A que mais se destaca no dia a dia e a mais comum no Judiciário é a Conciliação. Como é a mais comum, o Conselho Nacional de Justiça criou o CEJUSC como uma forma de praticar a conciliação por ser uma melhor forma de resolver o conflito, contribuindo para reduzir os processos no judiciário e evitar o desgaste das partes de terem que voltar diversas vezes no fórum.

E com isso será mostrado que a conciliação é uma das melhores formas de resolver o conflito, evitando o processo e resolvendo a demanda na audiência de conciliação. O fato de as partes se conciliarem é fundamental, pois torna a justiça mais ágil, mais acessível, ajudando a encontrar a melhor solução para elas, contribuindo para pacificação social.

Na Conciliação se exerce a cidadania, atribuindo-se às partes iguais oportunidades de manifestação, possibilidade de falarem e serem ouvidas, tendo direito de expressar suas reais necessidades e possibilidades, buscando uma forma de solucionar o conflito sem demora e desgaste, trazendo uma decisão satisfatória para as partes.

Alguns benefícios de as partes se conciliarem é que, chegando em acordo logo na primeira audiência de conciliação, terão um ganho financeiro, de tempo e emocional, evitando o desgaste de uma longa demanda no judiciário.

São numerosas as vantagens da conciliação, pois ela permite a satisfação mais veloz do direito das partes, evita o descontrole dos ânimos entre elas e proporciona economia, pois evita as despesas do curso normal de um processo.

Serão mostrados os principais problemas que levam as partes a não optarem por entrar em acordo. Muitas vezes os defensores querem prosseguir com o processo por acharem que estão com a razão, que não irá acontecer nada e outras vezes por falta de conhecimento.

É importante estimular a conciliação para poder alcançar uma nova cultura de conciliar de forma pacífica, trazendo à tona que é melhor ter um acordo a esperar uma sentença que muitas vezes é mais benéfica a uma das partes, resultando em um conflito maior.

2 HISTÓRIA SOBRE A CONCILIAÇÃO

A prática da Conciliação é uma das formas mais antigas de resolver conflitos, surgindo com a própria sociedade para resolver os seus principais problemas. Com a ajuda do conciliador, as partes identificam o problema e pensam em possíveis soluções, chegando a um entendimento comum que as satisfaça.

De acordo com Val Junior (2006, p. 72) é possível saber a real origem do instituto da Conciliação, pois tem-se que a sua origem está datada do início do estabelecimento da vida em sociedade, uma vez que o ato de tentar entrar em um acordo é inerente à raça humana. Porém, desde a Constituição Imperial de 1824, em seu art. 161, questionava-se o uso da conciliação nos conflitos. Reza o art. 161 que “Sem se fazer constar, que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará processo algum”.

Antes de traçar a origem sobre a conciliação no Brasil, é importante lembrar que ela remonta aos registros históricos contidos na Bíblia Sagrada. No livro de Mateus no capítulo 5, versículo 25, encontra-se o seguinte aconselhamento: “Concilia-te depressa com o teu adversário, enquanto estás no caminho com ele, para que não aconteça que o adversário te entregue ao juiz, e o juiz te entregue ao oficial, e te encerrem na prisão”. (MATEUS 5:25).

Para Marina Nunes Vieira (2012) a conciliação é “muito bem difundida e praticada em países como a França, Estados Unidos, Portugal e Japão, cujos resultados têm se mostrado bastante eficazes e iguais na resolução de conflitos”.

A prática da conciliação relatada por Rafael Oliveira Carvalho Alves (2008) diz que no Brasil a conciliação se retrata à época imperial entre os séculos XVI e XVII,

principalmente nas Ordenações Manuelinas em 1514 e Filipinas em 1603 que trazia em seu livro III, título XX, §1º, o seguinte preceito:

E no começo da demanda dirá o Juiz a ambas as partes, que antes que façam despesas, e sigam entre eles os ódios e dissensões, se devem concordar, e não gastar suas fazendas por seguirem suas vontades, porque o vencimento da causa sempre é duvidoso.

No século XIX, a conciliação começou a ser banida, sendo esquecida pelo Código de Processo Civil de 1939. Só em 1974, com o Código de Processo Civil de tal ano é que se ressuscitou a Conciliação, embora ela estivesse sendo tratada há muitos anos.

Em 1943, a Consolidação das Leis do Trabalho também estabeleceu regras: a obrigatoriedade de se buscar sempre nos dissídios individuais e coletivos do trabalho, a conciliação entre as partes, deixando a decisão do Juízo somente nos casos em que não houver acordo. Também é bom lembrar que mesmo durante o processo, o Juiz pode designar audiência de conciliação antes de proferir a decisão.

A Constituição Federal de 1824 já falava sobre a audiência de conciliação. Trazia em seu artigo 161 a previsão de que “Sem se fazer constar, que se tem tentado o meio da reconciliação, não se começará processo algum”.

A Conciliação foi aplicada no ordenamento jurídico brasileiro tendo em vista inúmeros motivos, em razão das altas demandas nos tribunais, da complexidade da estrutura da Justiça Comum, das despesas altas com os processos, da solução rápida para os litígios, das decisões que são mais bem aceitas por estarem em um ambiente mais calmo, sendo considerada uma das melhores formas de pacificação social.

O Código Civil de 2002 também não foi isento em falar sobre o presente instituto, dispondo em seu artigo 840, que “É lícito aos interessados prevenirem ou terminarem o litígio mediante concessões mútuas”.

No Brasil, a autorização e o incentivo aos mecanismos adequados para a solução de conflitos podem ser extraídos de diversas regras legais, a começar pela Constituição Federal de 1988, que, no seu preâmbulo, diz:

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e **a justiça como valores supremos**

de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL (BRASIL, 1988, grifo do autor).

Diante do exposto, tanto o Judiciário como os demais Poderes (Executivo e Legislativo) são igualmente responsáveis pela harmonia social, conforme se infere no próprio preâmbulo da nossa Carta Magna.

Na sequência, o texto constitucional institui, no seu artigo 4º, inciso VII, a solução pacífica dos conflitos como um princípio que rege as suas relações internacionais.

A chegada do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) fez com que também se desse prioridade à “Criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo (art. 5º, IV).

Logo após, com a chegada da Lei que regula os Juizados Especiais Cíveis e Criminais (Lei nº 9.099/95), a conciliação também ganhou um papel importante no seu artigo 2º: “que o processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando sempre que possível, a conciliação ou a transação”. A partir daí a conciliação começou a ganhar espaço no cenário jurídico.

Com intuito de dar amplo conhecimento ao tema e de colocar em prática a arte de conciliar, a conciliação em 2006 renasceu no ordenamento jurídico, através do Conselho Nacional de Justiça, órgão que criou o ‘Movimento pela Conciliação’, no qual é promovida a semana da conciliação em todos os órgãos do Judiciário, estimulando a prática da Conciliação.

A audiência de conciliação ou de mediação que acontece no decorrer do processo é trazida pelo Código de Processo Civil de 2015, que tem como objetivo estimular a autocomposição em fase processual na qual as determinações ainda não estejam tão acirradas, porque ainda não apresentada a contestação pelo réu, que ocorre, não perante o juiz, mas perante o conciliador/mediador, em ambiente menos formal e intimidador e mais propício para resolver o conflito.

Sendo assim, o CPC/2015 destinou a Seção V, do Capítulo III, para regulamentar as atividades dos conciliadores e mediadores judiciais e entre as outras matérias, previu: a criação de centros judiciários de solução consensual de conflitos pelos tribunais, destinados à realização de audiências e pelo

desenvolvimento de programas para auxiliar, orientar e estimular a autocomposição; os princípios que regulam a conciliação e a mediação; o cadastro e a capacitação de conciliadores e mediadores; a possibilidade das partes de escolherem, em comum acordo, o conciliador ou mediador; as formas de remuneração dos conciliadores e mediadores; os casos de impedimento; a impossibilidade temporária do exercício da função; o prazo de impedimento de um ano para o conciliador e mediador assessorar, representar ou patrocinar as partes; as hipóteses de exclusão do cadastro; a criação de câmaras de mediação e conciliação para a solução de controvérsias no âmbito da administração pública; a possibilidade de outras formas de conciliação e de mediação extrajudiciais. (BRASIL, 2015).

Sendo assim, resta ao Poder Judiciário utilizar adequadamente essas regras em benefício dos jurisdicionados.

3 CONCILIAÇÃO

A palavra conciliação vem do latim “*conciliatio*ne” e, de acordo com o dicionário Aurélio, trata-se de ato ou efeito de conciliar, ajustar, acordar ou harmonizar entre os litigantes ou pessoas desavindas, combinação de diferenças. É uma forma de autocomposição de conflitos, já que são as próprias partes que buscam os meios para a resolução de suas disputas, dirigidas e orientadas por uma terceira pessoa, O Conciliador, tendo como objetivo a obtenção de um acordo.

Conforme conceito trazido pela cartilha do Juizado de Conciliação do Tribunal da Justiça de Minas Gerais (TJMG, 2009) define que:

Conciliação é um meio de resolver conflitos que encarrega aos próprios envolvidos a responsabilidade de encontrar a melhor solução que atenda às suas admissões e necessidades. A importância da Conciliação está em criar um espaço adequado para a realização de uma negociação cooperativa entre as partes, na qual serão assistidas por um terceiro neutro e imparcial, o Conciliador.

A conciliação se trata de uma forma de autocomposição, na qual as partes procuram encontrar uma solução certa e com eficiência para resolver da melhor forma suas controvérsias, em que os interessados têm o auxílio do conciliador, que

auxilia no diálogo, encaminhando e mostrando aos litigantes a melhor forma para aproximarem o máximo de suas propostas, estando eles aptos a aceitar ou não.

Outro conceito aponta que a conciliação é como instrumento que visa a tranquilizar a sociedade, propondo resgatar uma compreensão positiva dos conflitos, acelerando a efetividade da prestação jurisdicional, satisfazendo as partes litigantes ao solucionar o seu conflito, os quais podem ser vistos como uma oportunidade melhor de comunicação entre as partes, com diálogos construtivos e entendimentos mútuos e tornar o Judiciário mais acessível, eficiente e célere.

A doutrina de Caetano (2002) já conceituava a conciliação como um meio ou modo de acordo de conflito entre partes adversas, desavindas em seus interesses ou direitos, pela atuação de um terceiro. A conciliação também é um dos modos alternativos de solução extrajudicial de conflitos. Em casos específicos, por força de Lei, está sendo aplicada pelos órgãos do Poder Judiciário.

No pensamento de Teresa Grossi (2009), “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.”

3.1 Características da conciliação

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, proporcionando um contexto favorável ao entendimento mútuo, à aproximação de interesse e à harmonização das relações.

Nesse contexto o conciliador tem como objetivo buscar uma autocomposição amigável entre as partes litigantes, tendo que orientá-las sobre os benefícios de um acordo, atuando no cumprimento de suas atribuições, em conformidade com os princípios da imparcialidade e da justiça.

O fato de o conciliador e as partes terem um bom diálogo é muito importante para ajudar na celeridade da justiça. Através desses meios, as demandas são realizadas por meio de intervenção de um terceiro que busca a chegada num consenso entre as partes e que evitam que o processo precise tramitar de forma normal no meio judiciário.

As audiências já eram previstas no antigo Código de Processo Civil com a exigência de que fossem propostas em audiência preliminar, presidida pelo juiz em busca da tentativa de composição. Mas é da sua previsão no Novo Código de Processo Civil que se vem falar. Nele as audiências vieram com alterações e estão sendo aplicadas no limiar do processo.

Veja o que diz Guilherme Pupe da Nóbrega (2015, p. 1):

A audiência de conciliação ou de mediação no limiar do processo é novidade trazida pelo CPC/2015 que visa a estimular a autocomposição em fase processual em que os ânimos ainda não estejam tão acirrados – porque ainda não apresentada a contestação pelo réu -, que ocorre não perante o juiz, mas, sim, perante conciliador/mediador, em ambiente menos formal e intimidador e mais propício ao desarme de espíritos.

A conciliação é um meio pelo qual as partes ouvem uma pessoa da sociedade que esteja preparada para a função e essa pessoa tenta fazer com que elas cheguem a uma solução para o problema, sem ser necessário acessar o processo judiciário, como é o caso do Conselho Nacional de Justiça ao criar o CEJUSC.

Firme no propósito de buscar a composição, o CPC/2015 estabelece a criação de centros de conciliação e de mediação no âmbito dos tribunais, prevendo a capacitação de conciliadores e mediadores. Admite o Código ainda, que as próprias partes indiquem a figura do conciliador ou mediador ou que a audiência se realize por videoconferência (art. 236, §3º, CPC/2015). (NOBREGA, 2015, p. 2).

Durante o processo, ao designar a audiência, precisará o responsável declarar se deve ser usada a mediação ou a conciliação de acordo com o conflito. Este é um dos pontos que têm gerado controvérsias na mudança. Atenta-se ao que diz Fredie Didier Jr. (2015, p. 623) sobre o assunto:

A audiência é de conciliação ou mediação, pois vai depender do tipo de técnica que será aplicada – e o tipo de técnica depende do conflito. De acordo com o §§ 2º e 3º do art. 165 do CPC, será de conciliação “nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes”; será de mediação, “nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes”. O tema foi examinado no capítulo sobre mediação e conciliação, neste volume do Curso.

Consequentemente, como menciona o autor supramencionado, as audiências de conciliação ou mediação são, segundo a lei, um dos primeiros atos a serem

executados no processo, por entender o legislador que assim seria maior a probabilidade e uma maneira mais fácil de se chegar à autocomposição.

Um fator importante é que a aplicação da arte de conciliar está sendo feita em um lugar que, na maioria das vezes, o juiz não está presente, fazendo assim com que o clima de tensão durante a audiência melhore, tendo em vista que a maioria das pessoas que recorrem ao judiciário ficam apreensivas frente ao juiz de direito, acontecendo a audiência na sede do juízo apenas em casos excepcionais, conforme o artigo 165 do Novo Código de Processo Civil.

Veja:

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição. (BRASIL, 2015).

Para a atuação como conciliador, o profissional deve ser um facilitador para estimular possíveis formas de soluções dos conflitos, tendo que se utilizar de uma linguagem justa e positiva, a fim de estimular a comunicação e o diálogo entre as partes, para que possam entrar em acordo conforme as suas necessidades e interesses.

3.2 Objetivos da conciliação

De acordo com as informações contidas no site do Conselho Nacional de Justiça, mostra que não há de que se falar de diversos objetivos sobre a conciliação, verifica-se que se tem como objetivo propagar em todo o país uma cultura voltada para a paz social e o diálogo, enfraquecendo a conduta da litigiosidade entre as partes, estimulando campanhas pelo Movimento de conciliação, ou seja, visando à busca da cultura de promover a solução dos seus conflitos mediante a construção de acordo.

3.3 Da atuação como conciliador

A atuação do conciliador será de uma forma específica para cada situação. O conciliador atua em situações em que não existem vínculo prévio, podendo sugerir

soluções para a resolução do litígio, sendo vedada qualquer forma de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem. Se as partes não conseguirem encontrar uma solução, o conciliador poderá sugerir soluções e verificará pela reação e pela manifestação dos envolvidos se chegou em uma solução para o conflito resolvendo a autocomposição. Mesmo que as partes não encontrem uma solução para o litígio, o conciliador poderá ter iniciativas e apresentar propostas que se mostrem convenientes e às quais os litigantes venham a aderir.

A atuação do conciliador consiste em uma forma de buscar soluções para conflitos através de orientações para as partes, fazendo com que diminua o número de demandas que dependam de decisão do Juiz. Assim, as audiências de conciliação, seja em sede de Juizado criminal ou cível, são destinadas a esse fim, ocasião em que o conciliador irá possibilitar e orientar o diálogo e a negociação entre as partes envolvidas.

O conciliador deverá ser um terceiro imparcial, que não visa a privilegiar nenhum dos envolvidos e que irá ajudar as partes a alcançarem uma solução satisfatória para o conflito. O conciliador tem a missão de protagonizar, orientar as partes; tem a importante tarefa de facilitar a comunicação entre elas, para que cheguem a uma resolução para o conflito que satisfaça as partes.

É importante esclarecer que não se pode confundir a facilitação do diálogo com a intervenção na decisão. Não é de competência do conciliador emitir julgamentos ou opiniões pessoais, tendo em vista que a decisão final de encontrar a resposta para a solução do problema na conciliação é de opinião das partes visando à satisfação de todos.

Nesse sentido, destaca-se no texto do § 2º do artigo 165 do Código de Processo Civil:

O conciliador atuará preferencialmente nos casos que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem. (BRASIL, 2015).

O conciliador deve estar sempre atento para resolver o conflito com o propósito de oferecer várias formas de soluções próprias e criativas a fim de que as

partes se interessem pela solução mais atraente ou que desperte nelas outras idéias para resolver o litígio.

O Conciliador deve sempre tomar cuidado para não dar mais atenção a uma das partes do que à outra, conversando ou se apresentando mais amigavelmente à uma delas. O Conciliador tem que agir de forma a despertar nas partes um sentimento de confiança, mostrando que é uma pessoa imparcial.

De acordo com o Conselho Nacional de Justiça, os conciliadores precisam ser capacitados e treinados, mas na maioria das vezes, por não encontrar pessoas capacitadas, os Tribunais de Justiça delegam a função de conciliador aos estudantes de direito, como é estabelecido no parágrafo único do artigo 73 da Lei nº 9.099/95 que diz: “Os conciliadores são auxiliares da Justiça, recrutados, na forma da lei local, preferentemente entre bacharéis em Direito [...]”.

Portanto, o conciliador deve ter conexão de diálogo entre as partes, ou restabelecê-la, conduzindo a negociação com neutralidade, até alcançar a resolução satisfatória.

3.4 Princípios e regras que regem a conciliação e a mediação

Conforme menciona Marcus Vinicius Rios Gonçalves (2017) em sua obra, o novo Código de Processo Civil, em seu artigo 166, enumera os princípios que informam a conciliação e a mediação. São eles os da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada. Esses princípios também são repetidos na Lei nº 13.140, no artigo 2º, que regulamenta sobre a mediação.

Menciona ainda, conforme estipulado no Código de Ética de mediadores e conciliadores, no anexo III da Resolução 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça. O artigo 1º do Código de Ética dos mediadores e conciliadores estipula:

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

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

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

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

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

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

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

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

VIII - Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como seres humanos merecedores de atenção e respeito.

Além dos princípios trazidos no artigo 1º da Resolução, em seu artigo 2º traz regras essenciais para o procedimento da conciliação, veja:

Art. 2º As regras que regem o procedimento da conciliação/mediação são normas de conduta a serem observadas pelos conciliadores/mediadores para o bom desenvolvimento daquele, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas à sua pacificação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, sendo elas:

I - Informação - dever de esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos referidos no Capítulo I, as regras de conduta e as etapas do processo;

II - Autonomia da vontade - dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e de interrompê-lo a qualquer momento;

III - Ausência de obrigação de resultado - dever de não forçar um acordo e de não tomar decisões pelos envolvidos, podendo, quando muito, no caso da conciliação, criar opções, que podem ou não ser acolhidas por eles;

IV - Desvinculação da profissão de origem - dever de esclarecer aos envolvidos que atuam desvinculados de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de todos;

V - Compreensão quanto à conciliação e à mediação - Dever de assegurar que os envolvidos, ao chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser executáveis, gerando o comprometimento com seu cumprimento.

Esses princípios e regras que o Código de Processo Civil e o Código de Ética de Mediadores e Conciliadores trazem em seu texto abordam as normas de conduta que regem o procedimento a ser adotado, devendo ser observadas pelos conciliadores para que haja um bom desenvolvimento e comprometimento com o eventual acordo obtido.

4 O PODER JUDICIÁRIO E AS FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO

O judiciário persiste na prática do modelo conflitual como uma forma de obter uma solução por meio de sentença judicial que, às vezes, não traz a paz social, pois busca pelo poder e dever de realização da Justiça Estadual por órgãos especializados do Estado, o que vem ocasionando um congestionamento do Judiciário.

Como é evidente que o Judiciário está sofrendo um momento de sobrecarga por conta do excesso das ações judiciais, é necessário que sejam buscados novos mecanismos mais eficazes quanto à rapidez e efetividade, que possibilitem a resolução de pendências fora do âmbito da justiça estadual. A necessidade de agilizar a demanda na prestação jurisdicional, ocasionou 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.” (BRASIL,1988).

Diante do contexto da incapacidade do Poder Estadual em solucionar as demandas judiciais, com a celeridade, eficiência e dinamismo jurídico, faz-se a necessidade de se adotar novas formas de resolução de conflitos, que tem como objetivo não apenas acionar a justiça por meio do judiciário, mas também viabilizar o acesso à ordem jurídica justa, conforme preceituado pelo Professor Cândido Rangel Dinamarco (2005):

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.

O Código de Processo Civil dá a excepcional importância à solução consensual de conflitos. O artigo 3º, que integra o capítulo das normas fundamentais do processo civil, depois de reproduzir o disposto no artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal, determinando que “a lei não excluirá da apreciação jurisdicional lesão ou ameaça a direito”, estabelece em seu parágrafo segundo que “O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos” e que “A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial”.

Nesse contexto, o Ex-Ministro do Superior Tribunal de Justiça, Massami Uyeda (2009) declarou que um dos caminhos para o futuro do Judiciário no Brasil seria de “menos litígio e mais conciliação”, e que, uma melhor forma para a solução do problema, seria um esforço maior na área de conciliação, pois acredita que a maioria dos processos que chegam ao Superior Tribunal Federal poderiam ter sido resolvidos por caminhos alternativos, sem precisar adentrar no judiciário. “Uma das características do ser humano como ser racional é a capacidade de diálogo, de comunicação. Por que não usam esse atributo para encerrar uma questão que pode ser superada?” Afirmou, ainda, que, um dos primeiros passos, seria a mudança de cultura dos operadores de direito: “Vive-se sob a cultura do litígio, do têm resolver esse problema no Judiciário, quando essa solução deveria ser a última alternativa”.

Nesse contexto, o conselho Nacional de Justiça – CNJ, criado e instituído pela Emenda Constitucional nº 45/2004, tem papel fundamental na organização e na promoção de ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social. Reconhecendo os problemas que o Judiciário tem enfrentado em todo o país, realizou campanhas com o objetivo de ressaltar as vantagens da solução dos conflitos e da importância da atuação do Conciliador e do Mediador nessa função. Com isso admiti-se que trazem instrumentos alternativos, que tenham a capacidade de dirimir controvérsias existentes entre as partes sem que para isso fosse necessário, em alguns casos, a intervenção estatal.

O Conselho Nacional de Justiça, ao implantar o Movimento pela Conciliação em agosto de 2006, teve como principal objetivo incentivar o Judiciário ao uso da Conciliação, e estimular as populações a se servirem deste mecanismo, com o objetivo de alterar a cultura de litigiosidade e promover a busca de soluções para os conflitos mediante a construção de acordos, enfatizando ser preferível um acordo razoável a uma melhor sentença, havendo solução e satisfação para ambas as partes.

4.1 O conflito e suas modalidades de solução

Segunda a definição dada pelo Dicionário da Língua Portuguesa Houaiss (2008), conflito é: “1. ato, estado ou efeito de divergirem muito ou de oporem duas ou mais coisas; 2. choque, enfrentamento; 3. Discussão acalorada, desavença.”. Em suma, trazendo para uma definição dentro do tema ora desenvolvido, conflito pode ser considerado oposição de interesses, ideias, sentimentos opostos entre duas ou mais pessoas referentes a um mesmo assunto ou objetos.

Fernanda Tartuce (2008) destaca em sua obra que “conflito, controvérsia, disputa, lide, litígio, contraste” são diversas nomenclaturas para este recorrente fenômeno nas relações pessoais. E que a limitação dos recursos pode conduzir à disputa entre os indivíduos quanto à sua titularidade.

Indica-se ainda que “o conflito pode ser entendido como, segundo Cândido Dinamarco Rangel (2008) “a situação existente entre duas ou mais pessoas ou grupos, caracterizada pela pretensão a um bem ou situação da vida e impossibilidade de obtê-lo”.

Para Guilherme Silva Barbosa Fregapani (1997), a solução de um conflito de interesses pode ser obtida de, pelo menos, três maneiras distintas: pela autotutela, pela autocomposição e pela heterocomposição.

A autotutela (ou autodefesa) seria a forma mais antiga de resolução de controvérsias e a menos perfeito de se fazer justiça, pois 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 (2008) afirma que, na verdade, a arbitragem é uma forma mista, já que as próprias partes se compõe, 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.

Diante das dificuldades ao acesso à justiça e da crise do Poder Judiciário, passaram a buscar novas formas de solução de conflitos, objetivando uma justiça menos formal, mais rápidos e com as custas melhores, considerada, por grande parte dos doutrinadores, como a justiça do futuro. Com isso, então, surgiram soluções não jurisdicionais dos litígios, denominados como meios alternativos de resolução de conflitos, que, além de facilitarem o efetivo acesso à justiça, fizeram com que a prestação jurisdicional seja de melhor qualidade e eficiência.

O autor Luiz Antunes Caetano (2002) 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.

4.2 Formas alternativas de solução de conflito

Os meios alternativos de solução de conflitos trata-se das formas de resolução de um conflito que não são impostas pelo Poder Judiciário. Essas formas podem ter participação do Judiciário, mas na decisão final será homologada pelo

magistrado, como ocorre em uma audiência de conciliação após a propositura de uma demanda judicial, como por exemplo.

No Brasil, ainda existe uma cultura de que todo conflito para se obter uma solução necessita passar pelo Poder Judiciário. Em muitos países essa cultura é bem diferente, como pode ser verificada na forma vigente nos Estados Unidos, segundo escreve Osvaldo Agripino de Castro Jr. (2002, p. 88):

A expressão alternativa decorre da cultura em que o modelo dominante de resolução de conflitos é de competência do Poder Judiciário, o que se torna uma impropriedade, pois nos Estados Unidos, as evidências mostram que a maioria dos conflitos é resolvida fora da esfera jurídica.

Ainda, em relação às formas alternativas, estas podem ser categorizadas em autocompositivas e heterocompositivas. As de natureza autocompositivas “são aquelas em que as próprias partes interessadas, com ou sem a colaboração de um terceiro, encontram, através de um consenso, uma maneira de resolver o problema.” (SANTOS, 2004, p. 14).

Já, nas heterocompositivas, “o conflito é administrado por um terceiro, escolhido ou não pelos litigantes, que detém o poder de decidir, sendo a referida decisão vinculativa em relação às partes.” (SANTOS, 2004, p. 14).

As formas de resolução de conflitos mais conhecidas são: autotutela, negociação, conciliação, mediação e arbitragem. Abordará a seguir as definições de cada uma destas técnicas, bem como algumas de suas características.

4.2.1 Autotutela

A autotutela, muito presente no início da civilização, em que os conflitos eram resolvidos com a utilização do emprego da força, não se classifica como uma forma autocompositiva. Neste sentido, Ricardo Soares Stersi dos Santos (2004, p. 15), manifesta-se em relação a esta técnica:

Conhecida como a maneira de administrar os conflitos desde os primórdios da sociedade e determina a resolução do mesmo, através do embate de forças entre as partes, não se configurando como forma autocompositiva. A resolução do conflito ocorre através de ato de força e não do consenso entre as partes. Na autotutela uma parte se impõe a outra, utilizando-se da força seja esta física, moral ou econômica.

A autotutela, ainda presente no ordenamento jurídico, encontra-se prevista no Código Civil/2002 e Código Penal/1940, no entanto, recomenda-se, quando necessário, empregá-la com cuidado e de forma tranquila, em casos previstos de legítima defesa, em estado de necessidade e defesa da posse, conforme disposto:

No Código Civil:

Artigo 188. Não constituem atos ilícitos:

I – os praticados em **legítima defesa** ou no exercício regular de um direito reconhecido;

II – a deterioração ou destruição da coisa alheia, ou a lesão a pessoa, a fim de remover perigo iminente.

Parágrafo único. No caso do inciso II, o **ato será legítimo somente quando as circunstâncias o tornarem absolutamente necessário**, não excedendo os limites do indispensável para a remoção do perigo.

Artigo 1.210 [...]

§ 1º. O possuidor turbado, ou esbulhado, poderá manter-se ou restituir-se **por sua própria força**, contanto que o faça logo; os atos de defesa, ou de esforço, não podem ir além do indispensável à manutenção, ou restituição da posse (BRASIL, 2002, grifo nosso).

No Código Penal no seu artigo 25: Entende-se como **legítima defesa** quando alguém, usando moderadamente dos meios necessários, repele injusta agressão, atual ou iminente, a direito seu ou de outrem (BRASIL, 1940, grifo nosso).

Hoje em dia, com o surgimento de outras formas de resolução de conflitos, a técnica da autotutela que era muito utilizada nos primórdios da civilização, contemporaneamente é pouco recomendada como forma de pacificação e harmonização social; seu uso se restringe a casos específicos e pontuais, decorrentes da previsão legal expressa.

4.2.2 *Negociação*

Vezzula (2001, p. 15) considera que a negociação é como uma técnica salutar e autocompositiva de resolução de conflitos, que pela sua singeleza e por meio do diálogo, deve ser empregada como uma das primeiras formas de solução de um problema. Também, com referência à negociação, Lima (2003, p. 32) estabelece que: “[...] como forma de resolução de controvérsias, é baseada na busca, exercida pelas próprias partes envolvidas, sem a participação de um terceiro, por uma possível solução para um conflito surgido entre elas”.

Ainda, Vezzula (2001, p. 15), ao abordar esta técnica, chamada por ele de negociação cooperativa, ressalta que “a negociação é sem dúvida, o mais rápido e econômico meio de resolver controvérsias, quando os negociadores conhecem as técnicas que os auxiliarão a obter satisfação para ambas as partes”.

Logo, a negociação, na verdade, é uma técnica bastante comum na qual as próprias partes, sem a interveniência de terceiros, procuram a pacificação de um conflito, podendo, às vezes, como é do entendimento de alguns autores, nem chegar a se caracterizar como um litígio, mas fazendo parte de um processo evolutivo nas relações estabelecidas no cotidiano, caracterizando-se pela presença da confiança e credibilidade entre os negociadores.

4.2.3 Conciliação

A conciliação classificada como um método autocompositivo não adversarial de resolução de disputas, muito presente nas audiências judiciais e arbitrais, em que o juiz ou árbitro, tentam nas intervenções iniciais do procedimento, conciliar as partes com o intuito de solucionar o litígio. Lima (2003, p. 32), define como:

Um método alternativo de resolução de disputas, em que um terceiro imparcial, denominado conciliador, auxilia as partes envolvidas no conflito na busca de um acordo. Nesta modalidade, pode o conciliador propor soluções para o problema.

Na conciliação judicial, o juiz, tanto na esfera civil como na trabalhista, nas fases de audiência preliminar e de instrução e julgamento, perseguirá a obtenção da conciliação. Vejam-se alguns exemplos, conforme disposto nos seguintes artigos:

Código Processo Civil (2015):

Artigo 139: O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, incumbindo-lhe:

[...]

V – promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com o auxílio de conciliadores e mediadores judiciais;

Artigo 334 [...]

§ 11. A autocomposição obtida será reduzida a termo e homologada por sentença.

A conciliação consubstancia-se numa técnica muito útil de pacificação social, em que os problemas em questão não envolvam relacionamento entre as partes, na qual as posições são trabalhadas de forma superficial, para a busca da solução.

4.2.4 Mediação

Dentre as técnicas aqui estudadas, a mediação enquadra-se entre as mais usuais e classifica-se como uma forma não adversarial de resolução de conflito muito utilizada mundialmente ao longo dos tempos, e muito presente nos dias atuais, no qual seu campo abrange diversas áreas de interesse. João Roberto da Silva (2004, p. 13), descreve-a como sendo:

A mediação é uma técnica privada da solução de conflitos que vem demonstrando no mundo, sua grande eficiência nos conflitos interpessoais, pois, com elas são as próprias partes que acham as soluções. O mediador somente as ajuda a procurá-las, introduzindo, com suas técnicas, os critérios e os raciocínios que lhes permitirão um entendimento melhor.

A mediação é uma técnica de resolução de conflitos não adversarial, que, sem imposição de sentenças ou laudos e, com um profissional devidamente preparado, auxilia as partes a acharem seus verdadeiros interesses e a preservá-los num acordo criativo em que as duas partes ganhem (SILVA, 2004, p. 13):

Christopher W. Moore (1998, p. 28) também define mediação como:

A mediação é geralmente definida como a interferência em uma negociação ou em um conflito de uma terceira parte aceitável, tendo um poder de decisão limitado ou não-autoritário, e que ajuda as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com relação às questões em disputa. Além de lidar com questões fundamentais, a mediação pode também estabelecer ou fortalecer relacionamentos de confiança a respeito entre as partes ou encerrar relacionamentos de uma maneira que minimize os custos e danos psicológicos.

Dessa forma, a mediação, por meio do diálogo, procura uma solução que seja mais benéfica para as partes envolvidas, caracterizando-se pelo fato de que todas as partes saem ganhando, objetivando manter um bom relacionamento para o futuro. No Brasil não existe legislação que regule a prática da mediação, que é, porém, muito utilizada, de forma livre e espontânea entre as partes, podendo envolver questões de ordem comercial, societária, familiar, civis e trabalhistas, inclusive a mediação é uma técnica salutar e utilizada para solver conflitos de

natureza internacional, mais presente nas relações internacionais entre países, ou conflitos internos.

4.2.5 Arbitragem

A arbitragem classifica-se como uma técnica de resolução de conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis e que Carmona (2004, p.51), conceitua como sendo:

[...] meio alternativo de soluções de controvérsias através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebem seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nela, sem intervenção estatal, sendo a decisão destinada a assumir a mesma eficácia da sentença judicial – é colocada à disposição de quem quer que seja, para solução de conflitos relativos a direitos patrimoniais acerca dos quais os litigantes possam dispor. Trata-se de mecanismo privado de solução de litígios, através do qual um terceiro, escolhido pelos litigantes, impõe sua decisão, que deverá ser cumprida pelas partes. Esta característica impositiva da solução arbitral (meio heterocompositivo de solução de controvérsias) a distancia da mediação e da conciliação, que são meios autocompositivos de solução de litígios.

Nesse sentido, depreende-se que arbitragem é uma forma alternativa de caráter extrajudicial e adversarial de pacificação de conflitos, estando presente a livre vontade das partes. Contudo, é um terceiro que decide por estas, cuja eficácia se dá por meio da prolação de uma sentença arbitral, a qual, no Brasil, conterà os requisitos previstos no artigo 26, da Lei nº, 9.307/96, incidindo a decisão, sobre direitos patrimoniais disponíveis, em conformidade com o artigo 1º, da Lei retro citada.

Em relação às outras técnicas de resolução de conflitos anteriormente analisadas, a arbitragem é a única que possui o seu regramento disposto em uma lei específica, denominada de Lei de Arbitragem n. 9.307/96, de 23 de setembro de 1996.

4.3 Centros Judiciários de Solução Consensual De Conflitos - CEJUSC

Marcos Vinicius Rios Gonçalves (2017) determina, no artigo 165, *caput*, do Código de Processo Civil, que os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, a quem competirão duas tarefas essenciais: a de realizar as sessões e audiências de conciliação e mediação; e a de desenvolver programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

O Conselho Nacional da Justiça por meio da resolução nº 125, contribuiu de uma forma expressiva para a implementação dos referidos meios alternativos de tal forma que o Código de Processo Civil, em suas normas primárias, além de dar ênfase aos princípios da celeridade processual, razoabilidade, proporcionalidade e efetividade da justiça, destaca o trabalho realizado pela mediação e conciliação.

A resolução 125/2010 publicada pelo CNJ estimulou a busca por soluções na resolução de conflitos, propiciando a criação do Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores, visando a apoiar tribunais que não tenham desenvolvido o cadastro estadual. O novo código de processo civil trouxe a previsão legal para que o Estado crie centros judiciários para resolver os conflitos, assim como preceitua em seu art. 165 que “Os tribunais criarão centros judiciários de solução de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição”.

Neste sentido, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania-CEJUSCS foram criados como um instrumento de política pública de resolução de disputas, no qual realizam as atividades de mediação e conciliação, através de profissionais especializados, com o objetivo de desafogar a demanda judicial e fazer com que as partes entrem em uma composição amigável.

Os CEJUSCs (Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania) proporcionam um ambiente neutro, no qual os interessados em solucionar um determinado conflito têm a chance de conversar, negociar e encontrar um acordo satisfatório, com o auxílio do conciliador, visando à necessidade de consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios, considerando que a conciliação e mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios e que sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesse.

O CEJUSC foi criado como objetivo para diminuir a demanda processual e com o intuito de estimular as partes a resolver conflitos em comum acordo.

4.4 A importância das partes se conciliarem

A importância das partes se conciliarem é fundamental, pois torna a justiça mais ágil, mais acessível, ajudando a pacificação social e a encontrar a melhor solução para as partes, evitando desgastes, estresses, economia, onde será encontrada a melhor forma para resolver o problema em uma única ida ao judiciário.

A vivência do conflito traz um grande desconforto e ansiedade aos envolvidos, tumultuando, também, a harmonia das relações em sociedade. Em um contexto social de distanciamento entre as pessoas, de crescente individualismo e falta de diálogo interpessoal, a Conciliação visa a resgatar e reforçar uma distinta capacidade humana: a arte de dialogar. (TJMG, 2009)

Na construção conjunta do acordo pelos envolvidos, a Conciliação possibilita “o sair de si para escolher o outro”, criando um espaço no qual a competitividade dá lugar à cooperação. Um espaço em que os esforços são somados para a análise do problema, na busca do ajustamento de pretensões e necessidades, por meio de concessões recíprocas, objetivando uma solução que seja vantajosa para ambas as partes. (TJMG, 2009).

O Juizado cumpre, por um lado, uma função pedagógica, capacitando as pessoas para resolverem seus próprios conflitos através do diálogo, sem a necessidade de acirrem-se disputas nas quais todos saem perdendo. Por outro lado, cumpre uma função preventiva, evitando que pequenos conflitos ganhem proporções indesejáveis, ajudando as partes a encontrarem a melhor forma da resolução dos seus problemas. (TJMG, 2009).

Na Conciliação se exerce a cidadania, atribuindo-se às partes iguais oportunidades de manifestação, possibilidade de falarem e serem ouvidas, tendo direito de expressar suas reais necessidades e possibilidades, buscando uma forma de solucionar o conflito sem demora e desgaste.

Os benefícios são inúmeros para o cidadão que terá uma rápida resolução da sua controvérsia, como também para o Poder Público que vai evitar a entrada de novas ações judiciais, mantendo, assim, uma boa relação com a sociedade, trazendo uma economia para o Judiciário e para as partes que não irão precisar frequentar diversas vezes o judiciário.

Esse é o ponto crucial que vem sendo trabalhado pelo Conselho Nacional de Justiça juntamente com todas as comarcas do país e demais órgãos vinculados, ou seja, imprescindível é que as pessoas entendam a importância da disseminação da cultura do diálogo, principal forma para se chegar a um acordo.

Por isso a importância de se conciliar as partes, pois diante dos resultados que vêm sendo obtidos em relação a demandas judiciais, não restam dúvidas de que todos saem ganhados no processo e assim, o Estado cumpre com o seu objetivo constitucional de pacificação social.

A conciliação tem como uma das principais finalidades resolverem os conflitos de forma simples e rápida para ambas as partes e, com isso, reduzir a entrada de novos processos na Justiça, razão pela qual a mediação e a conciliação estão se consolidando como alternativas eficazes e satisfatórias para solucionar diversas demandas.

4.5 Problemas enfrentados e a melhor alternativa de resolução

No dia a dia são enfrentados diversos problemas na conciliação, muitos não por parte do Judiciário, mas por causa das partes.

Quanto à experiência nas realizações de audiências de conciliação, pode-se observar diversos problemas que acontecem no decorrer de cada dia, tanto por parte dos seus defensores, que muitas das vezes não querem que as partes entrem em um consenso comum para resolver o problema, visando à demora do processo no Judiciário para poder ganhar mais dinheiro.

Por diversas vezes, depara-se com vários casos que a parte não sabia o real motivo pelo qual estava na audiência de conciliação, ou por que a parte achava que ela não estava errada, como por exemplo, nos casos em audiência que serão discutidos os valores da obrigação alimentar, que diversas vezes as partes acabavam brigando por múltiplos motivos, principalmente partindo do pai, que considera alto o valor e que estará tratando/dando dinheiro para a mulher. Esse pensamento acaba agravando ainda mais a relação, pois os pais devem ter uma boa relação mesmo depois de não conviverem mais, devem tentar resolver o conflito de maneira amigável para que convivam em um ambiente calmo, principalmente que sempre terão contato por causa dos filhos.

Outro problema bastante enfrentado na audiência de conciliação é quando a parte requerida vem desacompanhada de advogado. Pode-se observar que a parte requerida fica apreensiva, com medo por ser uma pessoa que não tem conhecimento, pensando que irá levar desvantagem por estar desacompanha de um advogado e, muitas vezes, acabam não conciliando por medo.

Em razão dos diversos problemas enfrentados, por um lado o conciliador tem que cumprir um papel psicológico, devendo orientar as partes sobre a melhor forma de resolver o conflito e que aquele pensamento não é o apropriado. Na maioria das vezes as partes brigavam, criando um maior atrito do que já estava antes de ir para o judiciário. Muitas vezes as partes chegavam com outros problemas, e como o conciliador tinha uma função fundamental para orientar e resolver os conflitos acabava achando a melhor forma de resolver o problema.

Não é novidade nenhuma em afirmar que o espaço forense constitui o pior lugar para resolver os conflitos, principalmente os voltados para a área de família, pois os problemas decorrentes da relação agravam a situação, fazendo com que as partes se desentendam.

O fato de uma das partes não ir à audiência de conciliação, por acharem que não é obrigado a ir, também agrava ainda mais a situação, fazendo com que a outra parte fique com raiva.

A vivência como conciliador traz uma experiência enorme, mostrando que a melhor forma de resolver o conflito é através do diálogo, sabendo conversar, orientar, escutar e achar o melhor resultado para que possa satisfazer todas as partes, fazendo com que elas saiam da sala de audiência contentes por terem resolvido o seu problema.

Deste modo, aplicando as modalidades de solução amigável de conflitos observa-se como principais objetivos: a informalidade, a economia processual, a celeridade, a flexibilidade processual, a oralidade e a simplicidade.

5 CONCLUSÃO

Após meses fazendo estágio no Tribunal de Justiça de Minas Gerais e com a responsabilidade de realizar as audiências de conciliação, os conceitos acerca do tema se tornaram menos especulativos.

Diante do exposto acima, conclui-se que a conciliação é considerada como a melhor alternativa para a resolução do conflito e dos litígios. Traz uma forma mais tranquila de resolver o conflito em busca da pacificação social, resultando em satisfação para as partes.

É uma técnica que vem sendo utilizada desde muito tempo por diversos dispositivos legais. E o mais interessante e lógico raciocínio é o citado na Bíblia

Sagrada, no novo testamento, pelo apóstolo Mateus, que naquele tempo já mandava as partes se conciliarem, demonstrando a sua real vantagem que é entrar em acordo, caso contrário a situação será pior. Pois a permanência de situações conflituosas, indefinidas é um fator de angústia e infidelidade pessoal.

Não há do que se opor no sentido de retomar as velhas tradições do objetivo trazido pela Bíblia, exigindo-se a tentativa de conciliação antes do ajuizamento da ação, como é o caso trazido pelo CEJUSC, que estimula as partes a se conciliarem do início antes que o caso vire processo e para que nenhuma das partes fique no prejuízo.

Nesse sentido, a Constituição Federal já traz uma forma de achar a melhor solução para o conflito, com o intuito de buscar a solução pacífica para a resolução da demanda, buscando assegurar a igualdade e os valores de uma sociedade fraterna.

Pode-se afirmar que a prática e o estímulo da conciliação trazem inúmeras vantagens, pois se pode ver que quando se resolve o conflito na audiência de conciliação, permite-se a satisfação das partes e não o constrangimento pela a demora de resolver o problema.

Com o intuito de investir na prática da conciliação, com foco no potencial da composição entre as partes envolvidas na solução, buscando-se absolver a cultura de conciliar incluída pelo ordenamento jurídico, criando um ambiente criativo para que, com o passar do tempo, o Judiciário vá sendo gradativamente esquecido como o único lugar de apaziguar o conflito. Dessa forma o judiciário traz soluções para o conflito estipulando as suas modalidades de solução com a criação de diversos mecanismos alternativos para a solução da demanda.

As partes necessitam entender que a conciliação é a melhor forma de resolver o conflito de maneira mais célere, econômica, consensual, evitando o constrangimento, pois foi por um desses motivos que o legislador colocou as audiências de conciliação como destaque para uma abertura de possibilidades para resolver os litígios.

A conciliação é a melhor forma de resolver o conflito através do diálogo, conversando para se encontrar a melhor solução para ele, possibilitando o exercício da cidadania, pois tem como objetivo a obtenção de resultados rápidos, confiáveis e econômicos, no qual todos saiam ganhando com o aperfeiçoamento da justiça e com a redução dos números de processos.

Estimular as partes a conciliar é mostrar a elas que essa é a melhor forma para todos, pois haverá diversas vantagens, uma vez que poderão encontrar a melhor forma de solucionar o problema que as levaram a chegar naquela situação, obtendo o melhor resultado que irá satisfazer a ambas.

Assim, pelo exposto, após todas as análises feitas ao longo deste trabalho, pode-se perceber que a conciliação é o melhor meio de resolver os conflitos, obtendo-se resultados rápidos, tranquilos, confiáveis, econômicos, com a ampliação de opções de oportunidades diversas para o tratamento do conflito, alcançando a melhor solução e visando a resgatar e reforçar uma distinta capacidade humana que é a arte de dialogar.

REFERÊNCIAS

ALVES, Rafael Oliveira Carvalho. Conciliação e acesso à justiça. **Webartigos**. Feira de Santana, BA, 20 nov. 2008. Disponível em: <www.webartigos.com/artigos/conciliacao-e-acesso-a-justica/11585/>. Acesso em: 02 jul. 2019.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União**, Brasília, 11 jan. 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em: 30 jun. 2019.

BRASIL. **Decreto-Lei 5.452, de 1º maio de 1943**. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm>. Acesso em: 29 jun. 2019.

BRASIL. Constituição (1824). **Constituição Política do Império do Brasil**. Rio de Janeiro: 1824. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm>. Acesso em: 01 jul. 2019.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 02 jul. 2019.

BRASIL. **Lei nº 13.105, 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 02 jul. 2019.

CAETANO, Luiz Antonio. **Arbitragem e mediação**: rudimentos. São Paulo: Atlas, 2002.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e processo**. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2004.

CASTRO JÚNIOR, Osvaldo Agripino de. **Teoria e prática do direito comparado e desenvolvimento**: Estados Unidos x Brasil. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2002.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 24. ed. rev. atual. São Paulo: Malheiros, 2008.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125**. 2010. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/busca-atosadm?documento=2579>>. Acesso em: 02 jul. 2019.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de direito processual civil**. 5. ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios. **Direito processual civil esquematizado**. 6. Ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

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.

HOUAISS, Antonio. **Minidicionário Houaiss da língua portuguesa**. São Paulo: Objetiva, 2008.

LIMA, Leandro Rigueira Rennó. **Arbitragem**: uma análise da fase pré-arbitral. Belo Horizonte: Mandamentos, 2003.

MATEUS. In: **A Bíblia**: Bíblia Online. Disponível em: <<https://www.bibliaonline.com.br/acf/mt/5>>. Acesso em 28 jun. 2019.

MOORE, Chirtopher W. Trad. Magda França Lopes. **O processo de mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

NÓBREGA, Guilherme de Pupe. **A audiência de conciliação e mediação no CPC/2015**: processo e procedimento. Disponível em: <[HTTP://www.migalhas.com.br/ProcessoeProcedimento/106,MI225789,41046-A+audiencia+de+conciliação+e+de+mediacao+no+CPC2015](http://www.migalhas.com.br/ProcessoeProcedimento/106,MI225789,41046-A+audiencia+de+conciliação+e+de+mediacao+no+CPC2015)>. Acesso em: 03 jul. 2019.

REGAPANI, Guilherme Silva Barbosa. **Formas Alternativas de Solução de Conflitose a Lei dos Juizados Especiais Cíveis**. 1997. Disponível em: <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/199/r133-11.PDF?sequence=4>>. Acesso em: 13 jul. 2019.

SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos. **Noções gerais da arbitragem**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

SILVA, José Roberto da. **A mediação e o processo de mediação**. São Paulo: Paulistanajur, 2004.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. São Paulo: Método, 2008.

UYEDA, Massami. **Justiça tem que ser mais conciliatória**. Site Consultor Jurídico: 2009. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2009-jan-20/ministro_massami_>

uyeda_justicaconciliatoria>. Acesso em: 05 jul. 2012.

VAL JÚNIOR, Lídio. **A conciliação como forma de pacificação e mudança social.** Marília: UNIMAR, 2006. Dissertação de Mestrado em Direito. Marília: Faculdade de Direito, Universidade de Marília, 2006.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação: guia para usuários e profissionais.** Florianópolis: Imab, 2001.

VIEIRA, Marina Nunes. **Conciliação:** simples e rápida solução de conflitos. Disponível em: <<http://blog.newtonpaiva.br/direito/wp-content/uploads/2012/08/PDF-D13-05.pdf>>. Acesso em: 02 jul. 2019.