



**UNIVERSIDADE TIRADENTES – UNIT
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO**

**MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO COMO MÉTODOS PACIFISTAS PARA A
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E RESTITUIÇÃO DE VÍNCULOS AFETIVOS**

**Raphaella Castro de Souza
Prof. Msc. CARLOS COSTA**

**ARACAJU – SE
2020**

Raphaella Castro de Souza

**MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO COMO MÉTODOS PACIFISTAS
PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E RESTITUIÇÃO DE
VÍNCULOS AFETIVOS**

Trabalho de Conclusão de Curso – Artigo –
apresentado ao Curso de Direito da Universidade
Tiradentes – UNIT, como requisito parcial para
obtenção do grau de bacharel em Direito.

Aprovada em ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Msc. Carlos Costa
Professor Orientador
Universidade Tiradentes

Profa. Msc. Fernanda Oliveira Santos
Professora Examinadora
Universidade Tiradentes

Profa. Esp. Heidy Taiane Rocha Santos
Professora Examinadora
Universidade Tiradentes

**ARACAJU – SE
2020**

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO COMO MÉTODOS PACIFISTAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E RESTITUIÇÃO DE VÍNCULOS AFETIVOS

MEDIATION AND CONCILIATION AS PEACEFUL METHODS FOR THE RESOLUTION OF CONFLICTS AND RESTITUTION OF AFFECTIVE LINKS

Raphaella Castro de Souza

RESUMO: O tema abordado neste artigo considera os principais aspectos da mediação e conciliação como práticas de solucionar o litígio. Dessa forma, a proposta do trabalho é compreender o tema e analisar especialmente a aplicação nas ações de família, pois são processos pautados, no mais das vezes, em emoções, sendo mais complexos em atingir direcionamentos racionais. Nesse diapasão, para lograr êxito no alcance deste objetivo, expõem-se os métodos e os procedimentos de como ocorrem às sessões bem como informações sobre os órgãos e funções integrantes dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania ambos do Estado de Sergipe, os quais vêm apresentando resultados satisfatórios. Por fim, conclui-se que os métodos pacifistas podem ser o caminho mais célere, eficaz e menos oneroso para as partes chegarem a um acordo como também para a restituição de vínculos afetivos, se ali houver.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação. Conciliação. Cultura do Litígio. Solução de Conflitos. Demandas Familiares.

ABSTRACT: The topic addressed in this article considers the main aspects of mediation and conciliation as practices to resolve the dispute. Thus, the purpose of the work is to understand the theme and analyze especially the application in family causes, as they are processes based, more often than not, on emotions, being more complex in achieving rational directions. In this tuning fork, in order to achieve this goal, the methods and procedures of how the sessions take place, as well as information on the bodies and functions that are part of the Permanent Centers for

Consensual Conflict Resolution Methods and the Judicial Center for the Resolution of Conflicts and Citizenship, both from the State of Sergipe, which have shown satisfactory results. Finally, it is concluded that pacifist methods can be the fastest, most effective and least costly way for the parties to reach an agreement as well as for restoring affective bonds, if any.

KEYWORDS: Mediation. Conciliation. Culture of Litigation. Conflict Resolution. Family Demands.

1. INTRODUÇÃO

A mediação e a conciliação são técnicas de estímulo à autocomposição que possuem o objetivo de favorecer o diálogo entre as partes em litígio, pois nem sempre os envolvidos conseguem se comunicar diretamente com eficiência. Assim, através de um terceiro, os demandados, a fim de viabilizar a solução, utilizam a autonomia de vontade para identificar e resolver o conflito através da conversa e da cooperação.

No que se refere às ações de família, em especial, a mediação e a conciliação possuem uma significância ainda maior, pois atribuem qualidade aos vínculos afetivos. Isso porque o método favorece o diálogo e a compreensão da originalidade do conflito, o qual confere às partes liberdade para chegarem ao consenso que seja mais benéfico para ambas.

A relevância desse tema decorre da complexidade das demandas contenciosas de divórcio, extinção da união estável, guarda, alimentos, visitação e filiação principalmente, diante do fato de adentrar, literalmente, no ciclo mais íntimo de cada um: o recanto de seu lar e as novas organizações afetivas. Situação esta que não ocorre nas ações que envolvem apenas contratos, pois as partes pautam seus interesses em questões meramente monetárias.

Nesse contexto, o presente estudo visa perscrutar considerações sobre a Mediação e a Conciliação, que estão se consolidando no cenário jurídico brasileiro, mormente no âmbito do novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15).

Nessa reflexão serão abordados os seguintes aspectos: o primeiro capítulo versa sobre as considerações gerais da mediação e da conciliação bem como suas principais diferenças com base na doutrinadora Lília Maia de Moraes Sales (2007) e Jéssica Almeida Gonçalves (2017), principalmente. No segundo, será abordada a cultura do litígio frente à cultura da pacificação.

No terceiro e último capítulo, serão analisados a importância desses métodos nas ações familiares bem como a sua eficácia tanto no âmbito cível quanto familiar com base nas explanações especialmente de Adriane Medianeira Toaldo (2011), Fernanda Rech de Oliveira (2011) e Dávila Galiza (2013) tendo por base as estatísticas fornecidas pelo Conselho Nacional de Justiça sobre os últimos anos.

O trabalho será baseado em pesquisa bibliográfica, a qual abrange a leitura, análise e interpretação a partir de livros e materiais disponibilizados na internet acerca do assunto, com o propósito de compreender e explorar os principais aspectos envolvidos nessa temática. Será utilizado principalmente o método dedutivo e de natureza, a qualitativa, com classificações e análises dissertativas.

2. MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: CONSIDERAÇÕES GERAIS.

Inicialmente, ao fazer uma análise de como os métodos pacifistas podem ser úteis para a resolução dos conflitos, se faz necessário distinguir as principais diferenças entre eles. O Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15) trouxe medidas alternativas de resolução de conflitos, proporcionando ao ordenamento jurídico uma maior efetividade das normas constitucionais, em especial ao princípio da razoável duração do processo, determinando, expressamente, no seu art. 3º e respectivos parágrafos, que o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos, por meio da conciliação, da mediação e de outros métodos, os quais deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

O termo mediação tem origem do latim *mediare*, que significa intervir, mediar (SERPA, 1999, p. 365). Essa técnica *lato sensu* é um método consensual que visa à facilitação do diálogo entre os demandados, para que melhor administrem seus problemas e consigam, por si só, alcançar uma solução. Através da figura do mediador, que preferencialmente possui vínculo anterior entre as partes, os litigantes têm condições de atingir uma posição de equilíbrio e buscar, através do diálogo, possibilidades particularizadas para o consenso.

Neste sentido, Lília Maia de Moraes Sales conceitua-a 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” (2007, p. 23).

Ademais, esse método é adequado para a resolução de conflitos onde existem vínculos e laços entre as partes, o que se denomina em relações continuadas. Geralmente, tais conflitos envolvem valores existenciais, sentimentos e emoções, o que dificulta a comunicação entre os envolvidos, como são os casos de Direito de Família.

Por sua vez, o termo conciliação origina-se do latim *conciliare*, que significa apropriar, ajudar, adequar (DE PLÁCIDO E SILVA, 2001, p. 192). Essa técnica consiste em sanar as desavenças através do terceiro imparcial, que não há vínculo anterior entre os conciliandos, o qual atua de forma mais ativa, pois poderá propor soluções para findar as controvérsias em questão. Carlos Salles, Marco Antônio Lorencini e Paulo Eduardo Silva definem que “conciliar é aproximar, colaborar, contribuir, fomentar, sugerir, estimular; trata-se de postura ativa, dinâmica, elaborada, atenta e comprometida com as pessoas e seus problemas” (2020, p. 231).

Em completo se faz necessário trazer à baila a definição de conciliação da doutrinadora Lília Maia de Moraes Sales:

“Meio de solução de conflitos em que as pessoas buscam sanar as divergências com o auxílio de um terceiro, o qual recebe a denominação de conciliador. A conciliação em muito de assemelha à mediação. A diferença fundamental está na forma de condução do diálogo entre as partes” (2007, p. 42).

De certo modo, trata-se de um procedimento mais simples, pois não possui vínculo afetivo entre as partes. Em regra, é utilizada para solucionar conflitos que não são ligados às relações continuadas, ou seja, relações de consumo, questões patrimoniais, recálculo de dívidas, entre outros.

Dessa forma, percebe-se que o mediador facilita o diálogo entre as partes, para que elas mesmas proponham as soluções; o conciliador interfere diretamente no litígio e poderá sugerir opções de solução para o conflito. Conclui-se que o papel desempenhado pelo mediador, em tal cenário, é passivo, quando comparado ao conciliador.

Como todas as áreas do Direito, esta também é regida por princípios que norteiam o seu funcionamento e o tratamento entre as partes e os auxiliares. De acordo

com o art. 166 do CPC/15, a conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, que segundo Jéssica de Almeida Gonçalves (2017) consiste ao fato das partes poderem definir suas regras referentes ao procedimento bem como de não serem obrigadas a permanecerem nem a celebrarem o acordo; da imparcialidade, que diz respeito ao posicionamento imparcial do profissional; da autonomia da vontade, aborda sobre o protagonismo e controle que as partes possuem para chegarem a uma solução consensual sobre seu conflito; da confidencialidade, essa se estende a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes; da oralidade, a qual versa sobre a sessão ser oral e sem regras formais; da informalidade corresponde à falta de normas e procedimentos fixos; e da decisão informada onde as partes interessadas devem estar informadas acerca de seus direitos e de como funciona o processo da conciliação/mediação.

Entretanto, apesar desses métodos conterem diversos atributos e escopos, está enraizado na sociedade a necessidade de ter um terceiro legitimado e imparcial para decidir os conflitos, pois, para os demandados, somente através do magistrado a justiça estará sendo amparada.

3. CULTURA DO LITÍGIO *VERSUS* CULTURA DA PACIFICAÇÃO

Com o advento da Constituição Federal de 1988, logo no seu Título I, artigo 1º, a sociedade brasileira teve seus princípios e direitos fundamentais assegurados e alargados, o que evidencia com a pluralidade dos princípios, quando traz um dos mais importantes: a dignidade da pessoa humana. Esse princípio é reconhecido como norma das normas dos direitos fundamentais, tendo uma alta posição na hierarquia jurídica. Neste diapasão, Luís Roberto Barroso esclarece que “Um valor supremo, um bem absoluto, à luz do qual cada um dos outros dispositivos deve ser interpretado” (2014, p. 21).

Em uma acepção mais ampla, a Carta Magna, em seu art. 5º, estabelece o acesso à justiça como requisito fundamental dos direitos humanos que tem por base a assistência jurídica, justiça eficaz e acessível a todos. Com ele, origina os seguintes princípios: inafastabilidade da jurisdição, devido processo legal e razoável duração do

processo. Segundo Mauro Cappelletti e Bryant Garth:

“A expressão “acesso à Justiça” [...] serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos” (1988, p. 8).

No entanto, o efeito dessa dependência da prestação jurisdicional, somada à cultura do litígio arraigada na consciência popular, desencadeia diversas questões que poderiam ser solucionadas pelas próprias partes, mas que, por antagonismo, não chegam a um consenso. Por consequência, recorrem à justiça e, com efeito às demasiadas demandas e atribuições do Poder Judiciário, causam lesões ao interesse público e retarda a apreciação de questões com relevo coletivo e importantes à sociedade.

Para Galeno Lacerda, considera-se cultura “o conjunto de vivências de ordem espiritual e material que singularizam determinada época de uma sociedade” (1961, p.75). Segundo Humberto Lima de Lucena Filho (2017), a cultura da litigância se caracteriza como uma irregularidade do funcionamento do conflito, de forma que prevalece a ideia na sociedade de que todo e qualquer desentendimento carece ser levado ao Judiciário para ser resolvido através da figura do juiz. É nesse contexto que se encontra a dificuldade da efetivação de métodos pacificadores do conflito, visto que há uma propagação de uma imposição jurisdicional como forma de proporcionar validade ao tratamento dado ao litígio.

Por esse motivo, o Código de Processo Civil de 2015 trouxe os meios alternativos na jurisdição como formas de resolução pacífica e célere para solucionar os problemas que acometem os cidadãos. Esses, por sua vez, têm por objetivo promover mecanismos para solução de suas disputas, concretizando o espírito constitucional de pacificação dos conflitos.

Repetindo o art. 5º, mais precisamente inciso XXXV, da Lei Maior, o art. 3º do CPC contempla expressamente o princípio do acesso à justiça bem como aponta que o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos e destaca um forte incentivo à realização de conciliação e mediação. No entendimento de Fernanda Tartuce, “a adoção de técnicas diferenciadas de tratamento de conflitos exige

uma substancial modificação da visão do operador do direito, do jurisdicionado e do administrador da justiça” (2019, p. 86).

Nessa seara, nasce a cultura da pacificação, a qual deve ser enraizada na sociedade atual, pois têm como propósito aperfeiçoar a convivência humana. Com ela, os conflitos funcionam como alavanca para aperfeiçoar a cooperação, o diálogo e o ambiente de convívio; e, a partir da restauração do diálogo, encontrar formas proveitosas de lidar com as disputas.

Conforme David Adams (2016, p. 05), a cultura de paz possui como base oito pilares: “1. Educação para uma cultura de paz; 2. Tolerância e solidariedade; 3. Participação democrática; 4. Fluxo de informações; 5. Desarmamento; 6. Direitos humanos. 7. Desenvolvimento sustentável; e 8. Igualdade de gêneros”. Sobre a expressão, Marlova Jovchelovitch Noletto conceitua:

“A cultura de paz está intrinsecamente relacionada à prevenção e à resolução não violenta dos conflitos. É uma cultura baseada em tolerância e solidariedade, uma cultura que respeita todos os direitos individuais, que assegura e sustenta a liberdade de opinião e que se empenha em prevenir conflitos, resolvendo-os em suas fontes, que englobam novas ameaças não militares para a paz e para a segurança, como a exclusão, a pobreza extrema e a degradação ambiental. A cultura de paz procura resolver os problemas por meio do diálogo, da negociação e da mediação, de forma a tornar a guerra e a violência inviáveis” (2010, p. 10).

Nesse sentido, o *site* “Polis” esclarece que:

“É importante ressaltar que a Cultura de Paz não significa a ausência de conflitos, mas sim a busca por solucioná-los através do diálogo, do entendimento e do respeito à diferença. A Cultura de Paz possui valores que pretendem humanizar a humanidade, em que o SER é maior do que o TER. Os movimentos de Cultura de Paz têm por fontes inspiradoras o Manifesto 2000 por uma Cultura de Paz e Não-violência, projetado pelos ganhadores do prêmio Nobel da Paz, outros documentos internacionais (Haia, Declaração Universal dos Direitos Humanos, documentos da Unesco, Carta das Responsabilidades Humanas, Carta das Responsabilidade dos Artistas). Toda e qualquer ação cultural que seja fundamentada em uma atitude de compreensão é, em si mesma, um exercício de aceitação da diversidade cultural. Por isso, a disseminação dos valores da Cultura de Paz é imprescindível para que a sociedade possa construir um novo paradigma de desenvolvimento. A Cultura de Paz é a alma do reencantamento do mundo, sem ela não haverá mudanças substanciais, equilíbrio planetário e mundos poeticamente habitáveis” (2016).

Posto isto, fica evidente como a cultura do litígio dificulta na solução célere e

harmoniosa dos conflitos, mostrando a necessidade da mudança do paradigma social. Além do mais, abarcar uma nova visão para o tratamento da lide, proporciona alteração no cenário de escuta, comunicação, coadjuvação e, portanto, maior probabilidade de alcançar êxito no acordo firmado entre os interessados. Assim sendo, a fim de atingir a resposta satisfatória, há que se substituir, paulatinamente, a cultura do litígio pela da pacificação.

4. A IMPORTÂNCIA DESSES MÉTODOS NAS AÇÕES DE FAMÍLIA PARA A RESTITUIÇÃO DE VÍNCULOS AFETIVOS

O Direito de Família é essencialmente permeado pelas relações de parentesco e pela socioafetividade familiar. Dessa forma, possui características de que a comunicação apropriada e harmônica deverá ser sempre valorizada pelos defensores, juízes, promotores e demais envolvidos no caso em análise, com prudência e real interesse em resolver os problemas alheios.

Sabe-se que, num conflito familiar, principalmente nos casos de regulamentação de visitas, divórcio ou de dissolução de união estável, não estão envolvidos apenas os fenômenos jurídicos. Trata-se de um elemento mais complexo, carregado por sentimentos ambivalentes, às quais não compete às leis do Direito analisar.

Nos ensinamentos de Águida Arruda Barbosa (2017), as questões familiares antes de ser uma questão jurídica, são essencialmente questões afetivas e psicológicas. Assim, se discute qual a figura do Magistrado nessas situações, pois os interessados buscam na jurisdição a solução para o seu sofrimento, sem de fato compreenderem de que a decisão judicial baseada somente nas leis poderá não ser a melhor escolha ao caso concreto. Nesse desiderato, os métodos alternativos se apresentam como técnicas criativas capazes de proteger os elos ali existentes.

Na concepção de Jean-Fraçois Six (2001), a mediação familiar não se resume a relações de casais, mas sim a tudo que diz respeito ao ambiente doméstico, como as de pais e filhos, irmãos, etc. Dessa forma, é imprescindível expor que o papel do mediador/conciliador não é restaurar relações nem diminuir o sofrimento, mas sim de provocar um convívio pautado de respeito mútuo entre os litigantes. Adriane Medianeira

Toaldo e Fernanda Rech de Oliveira, em lição apresentam:

“Além das formas de família presentes nos Documentos Legislativos pátrios, conhece a realidade fática outras formas de relacionamento duradouro e efetivo, fincado no afeto, que vêm paulatinamente ganhando visibilidade e reconhecimento legal em diversos países do mundo, visto que o respeito à dignidade da pessoa humana, a valorização dos direitos humanos e o exercício da tolerância advindo do respeito da diferença tem-lhes garantido um lugar cada vez mais destacado no panorama legislativo das diversas nações mundiais” (2011, p. 146).

Nessa esteira, observa-se que o conceito de família vem se modificando e se reajustando às novas ordens sociais que gradativamente estão sendo expostas na vida contemporânea. De acordo com o entendimento de Dávila Galiza (2013), as relações atuais são sustentadas pelos laços afetivos, ao tempo em que antigamente as famílias eram um ente abstrato, resultante de imposições religiosas ou sociais.

Segundo Dávila Galiza (2013), devido a tais mudanças, o casamento e a união estável atendem as necessidades emocionais, as quais partem na busca do bem-estar e realização de cada casal, mas também, por outro lado, os tornam instáveis. Isso ocorre devido aos excessos do cotidiano, o que transforma em crises e abala seriamente as relações; fatos que levam ao divórcio ou a dissolução de união estável. Diante disso, as desavenças familiares surgem como um rompimento da harmonia entre os entes, provocando verdadeiro caos no ambiente doméstico.

No momento em que o casal não possui condições para manter uma relação saudável, recorrem ao Poder Judiciário. Entretanto, de acordo com Dávila Galiza (2013), a essência do antagonismo não é resolvida através de uma decisão judicial motivada através de petições e provas. Por esse motivo, surge a penúria e a seriedade da mediação familiar, cujo alicerce é o diálogo, a harmonia e a solidariedade, sendo capaz de tratar o verdadeiro cerne do atrito. Nesse sentido, sobre a mediação familiar, Adriane Medianeira Toaldo e Fernanda Rech de Oliveira lecionam que:

“Busca um comportamento apropriado na pacificação social, através da comunicabilidade das pessoas nas relações já terminadas, sendo, portanto, um novo desafio do Direito de Família contemporâneo, no qual a essência do Direito de Família é permeada pela afetividade humana, nas relações de parentesco, entre pais, filhos, marido e mulher, na socioafetividade familiar. Assim, justifica que a escuta entre as partes conflitantes e o diálogo serão sempre muito apropriados e admirados pelos advogados, juízes, promotores e

demais profissionais do Direito que estão envolvidos nos casos familiares” (2011, p. 9).

Gaglietti e Willani (2013) reiteram que a mediação é o procedimento “adequado para a solução de conflitos de relações que envolvam sentimentos e, por isso, tem um grau maior de dificuldade de diálogo” (p.388). Nesse ponto, a mediação e a conciliação se mostram os instrumentos de pacificação nos conflitos adequados aos impasses que envolvem relações continuadas - casos em que compreendem vínculos que se apresentam de forma regular e constante (SPENGLER, 2016).

No mesmo sentido, sobre a importância da continuidade e regularidade da relação familiar, John Bowlby discorre:

“(...) a qualidade dos cuidados parentais recebidos nos primeiros anos de vida tem uma importância vital para a futura saúde mental da criança. O essencial para a saúde mental é que tanto o bebê quanto a criança pequena tenham a experiência de uma relação contínua, íntima e calorosa com a mãe ou com quem ocupe esse lugar. Ou seja, uma relação regular e constante, em que cada uma das partes da dupla possa encontrar satisfação e prazer” (2006, p.27).

Destarte, o mediador deverá validar as emoções ali existentes e visar o entendimento entre o casal, no sentido de fazê-los perceber que embora a união tiver findado alguns interesses ainda persistem, principalmente quando há menores. Compreende-se, então, os anseios familiares como obstáculo imposto à mediação, que deverá, com bastante cautela, ter o seu procedimento direcionado a superação desses sentimentos e a restituição dos vínculos afetivos, resguardando especialmente o interesse das crianças.

5. EFICÁCIA DOS MECANISMOS DE PACIFICAÇÃO DE CONFLITOS

Em primeiro plano, diante das ponderações apresentadas, faz-se imperiosa uma sucinta observação sobre a prestação jurisdicional, que apesar de ser fundamental, não é a única forma de solução dos litígios existentes ou em potencial.

O enfoque a ser perquirido é de uma política judiciária de prevenção, redução e solução efetiva e pacífica das controvérsias, seja judicialmente ou extrajudicialmente.

Como anteriormente abordado, o sistema jurisdicional vem, por décadas, lidando

com diversas críticas em razão da duração processual, dificuldade no acesso à justiça além de sua eficácia questionada diante das decisões insatisfatórias às partes. Segundo a ponderação de Saulo do Nascimento Santos e Danielli Gadenz (2015), isso ocorreu pelo fato do Código de Processo Civil de 1973 não ter conseguido acompanhar a evolução da sociedade quando esteve em vigor, apesar de inúmeras tentativas de adaptação.

Dessa forma, a fim de alterar esse paradigma, o Código de Processo Civil de 2015 trouxe o “Sistema Multiportas” onde as partes deverão buscar a forma mais adequada para a composição dos conflitos de interesse (BORBA, p. 29, 2019). Esse dispositivo originou também o “Modelo Cooperativo” que se baseia no princípio da cooperação, com o intuito de possibilitar uma resposta jurisdicional mais célere e efetiva (BORBA, p. 32, 2019). Tal entendimento é confirmado por Luiz Antunes Caetano que opina:

“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” (2002, p.104).

Seguindo o mesmo argumento:

“A primeira característica dessas vertentes alternativas é a ruptura com o formalismo processual. A desformalização é uma tendência, quando se trata de dar pronta solução aos litígios, construindo fator de celeridade. Depois, dada a preocupação social de levar a justiça a todos, também a gratuidade constitui característica marcante dessa tendência. Os meios informais gratuitos (ou pelo menos baratos) são obviamente mais acessíveis a todos e mais céleres, cumprindo melhor a função pacificadora. Por outro lado, como nem sempre o cumprimento estrito das normas contidas na lei é capaz de fazer justiça em todos os casos concretos, constitui característica dos meios alternativos de pacificação social também a de legalização, caracterizada por amplas margens de liberdade nas soluções não-jurisdicionais (juízos de equidade e não juízos de direito como no processo jurisdicional)”. (CINTRA, GRINOVER E DINAMARCO, 2008, p. 32).

José Renato Nalini (2017) destaca o aspecto extremamente válido do acordo em relação ao psicológico: “sua configuração é capaz de inspirar nas partes a convicção de que se ajustaram espontaneamente, tendo prevalecido o bom-senso, o desapego e a

luta contra a intransigência e o egoísmo.” (2017, p.90). Válido ressaltar que o acordo somente será uma solução adequada quando proporciona o efetivo diálogo e, ao mesmo tempo, atende os interesses das partes.

5.1. A MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO JUNTO AO CEJUSC DE ARACAJU-SE

No Fórum da cidade de Aracaju foi implantado o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), por força da Resolução Nº 125, de 29 de novembro de 2010 que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências como, por exemplo, formas mais efetiva para os envolvidos.

Igualmente ao CEJUSC, os Tribunais de Justiça, conforme o artigo 7º da resolução 125/2010, instituíram os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), os quais agem na função de coordenador a fim de desenvolver, planejar e executar uma política judiciária para solucionar os atritos alheios, assim como, através de cursos capacitam os futuros conciliadores e mediadores sobre os métodos consensuais de solução de conflitos.

Conforme preceitua a Resolução de nº 125/10 do CNJ, todo conciliador ou mediador precisa fazer o curso de capacitação para realizar as audiências, com a carga horária de 40 (quarenta) horas, no qual irá aprender as técnicas de mediação. Em seguida, como pré-requisito para obtenção do certificado, o aluno deve realizar 60 (sessenta) horas de estágio supervisionado na função de observador e co-conciliador ou co-mediador, oportunidade na qual irá vivenciar a utilização das técnicas na prática.

De acordo com os dados fornecidos pelo site oficial do Conselho Nacional de Justiça (2019), possui quadro atual de 39 conciliadores e 165 mediadores formados, sendo efetivos ou voluntários, os quais desenvolvem um trabalho próprio na solução alternativa dos conflitos, sanando os processos das Varas Cíveis e de Família, possibilitando a homologação judicial e posteriormente o arquivamento do processo.

O procedimento da audiência começa pelo pregão, onde as partes são chamadas para comparecer à sala. Após, é realizado a declaração de abertura com a apresentação do terceiro imparcial, utilizando a técnica do *rapport* bem como

explicando todo o procedimento e normas. Outro ponto importante a ser ressaltado é a confidencialidade; esta se estende a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes, nos termos do art. 166, CPC.

Em razão do dever de sigilo, inerente às suas funções, o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação, ressalvadas exceções, o que faz com que as partes possam ter mais confiança para falar sobre o problema, conforme preconiza o art. 148, §2, do CPC. Após a sessão, com sua efetivação ou não, o processo retornará a vara de origem, para que seja dado o prosseguimento do feito.

As técnicas mais utilizadas e conhecidas pelos atuadores nas sessões baseiam-se no *rappport*, afago, escuta ativa, sessões individuais, troca de papéis, validação de sentimentos e testes de realidade. Esses métodos e alguns outros como, por exemplo, declaração de abertura, parafraseamento, brainstorming, cáucus são lecionados nos cursos de formação para atuação e conceituados por diversos autores.

Conforme Fernanda Tartuce (2019, p. 228) doutrina, o *rappport* é utilizado para “expressar o relacionamento harmonioso ou o estado de compreensão em que, por fatores como simpatia e empatia, há confiança e comprometimento recíprocos”. Ou seja, é um processo de linguagem o qual consiste em uma técnica de persuasão, objetivando uma comunicação consciente, empática e não automatizada.

Maurício Morais Tonin (2019) define o afago sendo uma “técnica que visa construir essa confiança com as partes, quando o mediador enaltece ou elogia uma postura ou uma fala da pessoa na mediação, como positiva para a obtenção da solução do conflito” (p.198).

Por meio da escuta ativa, é imperioso ouvir com atenção e zelo genuínos, para assim, poder compreender a lide sob a óptica das partes e não para o terceiro imparcial extrair suas próprias deduções, com a mente esvaziada de superstições e pré-julgamentos. Ao escutar, deverá entender a dinâmica e o teor do diálogo como um todo, inclusive a comunicação não verbal, o que permite atingir os interesses por meio das ferramentas adequadas. Nas palavras de Maurício Morais Tonin:

“O terceiro facilitador conduz o diálogo, estando atento a todas as formas de comunicação das partes, especialmente a linguagem não verbal, como gestos, postura e reações. É a chamada escuta ativa, técnica através da qual o mediador tenta fazer com que as partes revelem os seus verdadeiros interesses, para além de suas posições” (2019, p. 197).

Quando o mediador percebe que uma das partes está ocultando informações, dados ou até mesmo fatos por algum motivo, seja ele de tensão ou medo, deve ser recomendado à realização da sessão individual. Esse método consiste em separar as partes, primeiro escuta-se o requerido e em seguida o autor, tendo os dois o mesmo tempo duração nas sessões privadas.

Utiliza-se a troca de papéis quando está diante de uma situação conflituosa e precisa de um recuo para poder prosseguir, de modo a provocar um dos lados a se colocar no lugar do outro e assim, enxergar novas oportunidades para o acordo. Maurício Morais Tonin entende que a importância desse método vem através de:

“Em determinados momentos, as pessoas focam apenas nos seus próprios interesses, recusando-se a enxergar o conflito sob o ponto de vista do outro. A troca de papéis é técnica através da qual o mediador estimula essa reflexão, evitando manifestar julgamentos próprios” (2019, p.198).

Através da validação de sentimentos, busca identificar o sentimento e vinculá-lo ao interesse real que o despertou. Isto é, o conciliador ou mediador confere atributos e finalidades positivas a comportamentos possivelmente percebidos como negativos ou impróprios, como violência, sarcasmo, desconfiança, interrupções etc. Com isso, o intercessor acolhe e legitima o mediando que apresentou a conduta inadequada, identificando nele o interesse desatendido.

Por fim, o teste de realidade averigua uma nova reflexão dos envolvidos sobre o problema que os bem como as suas possíveis soluções. Mais uma vez, Maurício Morais Tonin ensina:

“(...) o teste de realidade, pois nem sempre a solução acordada entre as partes na mediação poderá ser implementada na prática. Pode ocorrer de as pessoas não se darem conta disso. Por isso, cabe ao mediador questionar se é possível cumprir o acordo, vale dizer, se é factível. Caso perceba-se pela impossibilidade, a mediação poderá continuar visando a obtenção de outra solução que passe no teste de realidade” (2019, p.198).

No que diz respeito à atuação do CEJUSC na comarca de Aracaju, pode-se afirmar que esta é eficaz, pois sempre está presente nos projetos elaborados pelo CNJ, o qual tem corroborado dados positivos com números relevantes de acordos firmados entre as partes no Estado de Sergipe. O exemplo disso foi a 14ª edição da Semana Nacional de Conciliação no ano de 2019, realizada anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça, geralmente no mês de novembro.

Com o tema "Conciliação: todo dia, perto de você", participam da campanha os tribunais de Justiça, o do Trabalho bem como os tribunais Federais em todo o país. O objetivo é reforçar que o método de solução de conflitos, incluindo a fase pré-processual. De acordo com as estatísticas providas no site do Conselho Nacional de Justiça, a média de acordos firmados durante a Semana Nacional de Conciliação o Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (TJSE) de 2019, teve o segundo melhor índice de conciliação do país, 21,1% (vinte um vírgula um por cento), ficando atrás somente do Tribunal do Mato Grosso do Sul, com 22,5%; sendo que a média nacional foi 10,4% (dez vírgula quatro por cento). Segundo o Relatório Justiça em Números, no ano de 2017, o índice de conciliação no TJSE foi de 20,4% (vinte vírgula quatro por cento) e em 2018 no percentual de 34,5% (trinta e quatro vírgula cinco por cento).

Além disso, vale-se frisar que no ano corrente, Sergipe obteve na esfera Estadual 24,8% (vinte e quatro vírgula oito por cento) enquanto a média nacional é de 11,3% (onze vírgula três por cento). No 1º Grau de Jurisdição, alcançou 27% (vinte e sete por cento), apresentando média em todo país de 12,3% (doze vírgula três por cento) e na fase de execução do processo, 49,3% (quarenta e nove vírgula três por cento) enquanto o nível médio é de 4,2% (quatro vírgula dois por cento), paradigma este que alcançou o primeiro lugar nos rankings.

Por fim, em uma sociedade arraigada pela hostilidade de qualquer natureza, e que tem o objetivo de implantar um novo protótipo dos relacionamentos sociais, baseados na cooperação e na solução pacífica dos conflitos, a mediação e a conciliação são intermédias que executam, concomitantemente: a) a formalidade de um processo célere, eficaz e reconhecido como alternativo à atividade jurisdicional do Poder Judiciário; e b) o incentivo, o acesso e a efetivação de mecanismos alternativos

para resolver o conflito daqueles que transacionam por meio de um procedimento imparcial, cuidadoso e digno.

5.2 A EFICÁCIA NAS AÇÕES DE FAMÍLIA

Decerto, o desempenho do CEJUSC é mais eficaz quando se trata de questões da Vara de Família e Sucessões. Isso decorre do fato da mediação – quando há êxito - resolver não somente o processo em si, mas porque visa reparar os males contidos nas situações do impasse existentes na relação pessoal existente nestes tipos ações.

Na maioria das vezes, as partes chegam aos CEJUSCS intransigentes em suas posições, sem nem ao menos haver a tentativa de algum diálogo anteriormente. Contudo, quando é prestada essa nova abordagem realizado por um mediador lastrado de responsabilidade e empenho, o qual aplica as técnicas de comunicação na audiência, possibilita a construção de um novo caminho e olhar mais positivo. Nesse caso, as partes tem a tendência de transformar seu desempenho e se permitir para uma solução pacata e objetivada em harmonia, celeridade, presteza e acessível para todos.

Além do mais, o artigo 694 do Código de Processo Civil de 2015 dispõe que: “Nas ações de família, todos os esforços serão empreendidos para a solução consensual da controvérsia, devendo o juiz dispor do auxílio de profissionais de outras áreas de conhecimento para a mediação e conciliação”. Portanto, depreende-se, nesse dispositivo, o esforço e o zelo que deve ser oferecido à resolução consensual do conflito familiar, devendo o Magistrado contar com a ajuda de profissionais de diversas áreas.

No que se refere à eficácia em números, o Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (TJSE), com foco nas audiências de família, mostram dados que comprovam o efeito positivo da mediação e os avanços trazidos pelos métodos consensuais de resolução de conflitos. De acordo com o depoimento da Juíza membro do Nupemec Maria Luiza Foz Mendonça realizado no ano de 2019 e publicado no site oficial do CNJ:

“Costumamos ter um resultado muito positivo nas audiências relacionadas a direito de família. Enquanto nas questões contratuais temos um índice de conciliação entre 10% e 15%, nas questões familiares chegamos a 70%. Então, realmente nos dedicamos, este ano, às questões familiares, não só por uma

questão de estatística, mas principalmente por ser uma matéria que traz um retorno muito positivo para a sociedade”.

Nesse mesmo diapasão, conforme os dados fornecidos do TJSE, nos meses compreendidos entre abril a julho desse ano, o CEJUSC da cidade de Aracaju realizou pouco mais de mil audiências de conciliação por meio de videoconferência, diante da pandemia provocada pelo COVID-19 chegando a 80% (oitenta por cento) de acordos firmados nos casos processuais e pré-processuais.

Portanto, nota-se que se tratando de eficácia relacionada a acordos firmados, no âmbito da Família e Sucessões possui uma porcentagem muito maior comparada às outras varas cíveis.

6. CONCLUSÃO

A legislação processual em vigor trouxe diversas inovações em relação às aplicações dos métodos alternativos de solução da controvérsia, devendo o magistrado dispor do auxílio de profissionais do direito e de outras áreas do conhecimento para mediação e conciliação.

Nessa perspectiva, um novo panorama vem se projetando no sentido de buscar o acordo antes de efetivar uma ação judicialmente. Assim, ponderados os argumentos acima expostos, constata-se que, apesar de haver uma cultura enraizada no litígio, comprovada pelo número de ações em andamento no judiciário, é possível averiguar através dos índices trazidos a expansão da cultura da pacificação.

Esse fato decorre de um trabalho contínuo, agenciada, principalmente, pelo Poder Público, bem como da mudança de postura dos próprios auxiliares que o compõe. Em relação aos mecanismos de pacificação nos conflitos familiares, a mediação e a conciliação tornam-se essenciais, pois atribui às partes a oportunidade de resolver a lide em sua origem, permitindo tratar o conflito e fazer com que os laços rompidos sejam reconstruídos e os vínculos que se conservaram possam ser mantidos.

Em suma, o principal escopo dos métodos trazidos no presente trabalho, é que haja uma decisão construída com a participação das partes, objetivando maior aderência ao seu cumprimento e, conseqüentemente, redução de litígios posteriores.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Águida Arruda. **Mediação Familiar: Instrumento para a Reforma do Judiciário**. In: IBDFAM - Instituto Brasileiro de Direito de Família. Disponível em: <http://www.ibdfam.org.br/_img/congressos/anais/85.pdf>. Acesso em 10, Set., 2020.

BORBA, Mozart. **Diálogos sobre o Novo CPC**. Salvador: JusPODIVM, 2019.

BOWLBY, John. **Cuidados maternos e saúde mental**. Com a colaboração de Mary D. Salter Ainsworth. 5ª Ed. São Paulo: Martins Fontes, tradução Vera Lúcia Baptista de Souza e Irene Rizzini, 2006.

BRASIL. **Código de Processo Civil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm> Acesso em 02, Set., 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.html> Acesso em 02, Set., 2020.

CAPPELLETTI, Mauro, GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Garcia Northfleet. Porto Alegre: Ed. Sérgio Antônio Fabris, 1988.

DWORKIN, Myles, apud., BARROSO, Luís Roberto. **A dignidade da pessoa humana no direito constitucional contemporâneo – a construção de um conceito jurídico à luz da jurisprudência mundial**. Belo Horizonte: Fórum, 2014.

GALIZA, Dávila. **Mediação familiar: uma alternativa viável à resolução dos conflitos familiares**. In: Revista Jusbrasil, 2013. Disponível em: <<https://davigalaza.jusbrasil.com.br/artigos/112348906/mediacao-familiar-uma-alternativa-viavelar>>. Acesso em 30, Out., 2020.

GONÇALVES, Jéssica de Almeida. **Princípios da mediação de conflitos civis**. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XX, n. 157, 2017. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=18517>. Acesso em 04, Set., 2020.

Justiça em Números 2020: ano-base 2019/Conselho Nacional de Justiça - Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>>. Acesso em 11, Out., 2020.

LACERDA, Galeno. **Processo e cultura**. Revista de Direito Processual Civil, v. III, p. 75, São Paulo, 1961.

LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **A cultura da litigância e o poder judiciário: noções sobre as práticas demandistas a partir da justiça brasileira.** Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=84117275be999ff5>>. Acesso em: 19, Set., 2020.

NALINI, José Renato. **É urgente construir alternativas à justiça.** In: ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (coord.). *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos.* Salvador: JusPODIVM, 2017.

NOLETO, Marlova Jovchelovitch. **A construção da cultura de paz: dez anos de história.** In: *Cultura de paz: da reflexão à ação; balanço da Década Internacional da Promoção da Cultura de Paz e Não Violência em Benefício das Crianças do Mundo.* – Brasília: UNESCO; São Paulo: Associação Palas Athena, 2010. Disponível em <<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001899/189919por.pdf>>. Acesso em 19, Set., 2020.

POLIS, Instituto. **Cultura da paz.** Desenvolvido por Prima Estúdio. São Paulo. Disponível em: <http://www.polis.org.br/convivenciaepaz/?page_id=111>. Acesso em 17, Set., 2020.

SALES, Lília Maia de Moraes. **A mediação de conflitos e a pacificação social.** In *Estudos sobre mediação e arbitragem.* Rio de Janeiro – São Paulo – Fortaleza: ABC Editora, 2007.

SALLES, Carlos Alberto de, LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes, SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Negociação, Mediação, Conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução controvérsias.** 3. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

SANTOS, Saulo do Nascimento e GADENZ, Danielli. **A conciliação e a mediação no novo código de processo civil: incentivo do estado ou violação do princípio da autonomia das partes?** Revista Eletrônica Direito e Política, Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciência Jurídica da UNIVALI, Itajaí, v.10, n.4, 3º quadrimestre de 2015. Disponível em: www.univali.br/direitoepolitica - ISSN 1980-7791. Acesso em 13, Set., 2020.

SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos.** Rio de Janeiro, Lumen Juris, 1999.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário jurídico.** 1. Direito – Brasil – vocabulários, glossários etc. I. Título. Rio de Janeiro, 2001.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos: da teoria à prática.** Porto Alegre, Livr. do Advogado, 2016.

SIX, Jean-François. **Dinâmica da mediação**. Tradução de Giselle Groeninga de Almeida, Águida Arruda Barbosa e Eliana Riberti Nazareth. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 5. Ed. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2019.

TOALDO, Adriane Medianeira; OLIVEIRA, Fernanda Rech. **Mediação familiar: novo desafio do Direito de Família Contemporânea**. 2017. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XIV, n. 95, dez 2011.

TONIN, Maurício Morais. **Arbitragem, Mediação e Outros Métodos de Solução de Conflitos Envolvendo o Poder Público**. São Paulo: Editora Almedina, 2019.