

EDIÇÃO 1 AGO-SET/2020

GRALHA AZUL

PERIÓDICO CIENTÍFICO DA 2ª VICE-PRESIDÊNCIA



TJPR

2ª Vice
Presidência

Conselho Editorial

Desembargador José Laurindo de Souza Netto - Editor-Chefe

Desembargador Jorge de Oliveira Vargas

Desembargador Luiz Osório Moraes Panza

Desembargador Octávio Campos Fischer

Desembargador Roberto Portugal Bacellar

Desembargador Mário Luiz Ramidoff

Desembargadora Priscilla Placha Sá

Juiz de Direito em 2º Grau Anderson Ricardo Fogaça

Juiz de Direito André Carias de Araujo

Coordenação Editorial

Leonardo de Andrade Ferraz Fogaça

Supervisão Editorial e Jornalista Responsável

Marilia Seeling de Oliveira

Revisão

Adriane Garcel

Karen Paiva Hippertt

Editoração e Layout

Fabiana Martins Budel

Revista Galha Azul: Periódico Científico da 2ª Vice-Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná / Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, e. 1. v.1, n. 1, Curitiba, ago-2020/set-2020.

Bimestral

ISSN

Disponível em: www.tjpr.jus.br/revista-gralha-azul

1. Direito – Periódico. 2. Tribunal de Justiça – Paraná.

CDU: 340

É proibida a reprodução total ou parcial desta obra sem a devida citação.

As ideias e opiniões expostas nos artigos são de responsabilidade exclusiva dos autores e podem não refletir a opinião do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

SUMÁRIO

EDITORIAL	3
ARTIGOS	4
TEORIA DO TRIBUNAL MULTIPORTAS: APLICAÇÃO DA MEDIAÇÃO NO DIREITO BRASILEIRO Autor(es): Mário Luiz Ramidoff, Wilian Roque Borges	5
A PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR COMO ALTERNATIVA PARA A SOLUÇÃO DE CONFLITOS Autor(es): Isabela Maiolino, Flávia de Carvalho Silveira, Luciano Benetti Timm	13
A OBRIGATORIEDADE DA AUDIÊNCIA DO ARTIGO 334 DO CPC Autor(es): Joel Ilan Paciornik, José Laurindo de Souza Netto, Anderson Ricardo Fogaça, Eleonora Laurindo de Souza Netto	20
CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DO FÓRUM CÍVEL DE CURITIBA Autor(es): Mayta Lobo dos Santos, Thaise Victoria Gavazzoni Rodrigues	28
APONTAMENTOS SOBRE A GESTÃO DE UM CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA Autor(es): Marcel Túlio	43
A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA NA ATIVIDADE POLICIAL-MILITAR COMO POLÍTICA PÚBLICA DE PACIFICAÇÃO SOCIAL E PREVENÇÃO CRIMINAL Autor(es): Valter Ribeiro da Silva, Eliéser Antonio Durante Filho	52
A NOÇÃO DE JUSTIÇA: UM OLHAR SISTÊMICO Autor(es): Renata Torri Saldanha Coelho	62
O DIREITO DE ACESSO A TRIBUNAL, À MEDIAÇÃO E À ARBITRAGEM NA CONVENÇÃO AMERICANA DE DIREITOS HUMANOS Autor(es): Miguel Kfoury Neto, José Laurindo de Souza Netto, Adriane Garcel	70
FUNDAMENTOS, POSSIBILIDADES E LIMITES DA ARBITRAGEM Autor(es): Marco Antonio Ribeiro Tura	80
TEXTOS DE OPINIÃO	91
A REVOLUÇÃO DO JUDICIÁRIO E A INVASÃO DA AUTOCOMPOSIÇÃO Autor(es): Valéria de Sousa Pinto	92

A produção científica é de extrema importância para o desenvolvimento do país. Por meio dela, é possível buscar soluções de problemas que atingem toda sociedade. Na seara do direito, o trabalho intelectual propicia o desenvolvimento de novas teorias, a desconstrução de preceitos e preconceitos, e é capaz de estruturar novas formas de pensar a contemporaneidade.

Apenas profissionais que aprimoram seus olhares para uma visão mais crítica, que dedicam tempo à análise das modificações sociais e revisitam outros pensadores, são capazes de elaborar novas perspectivas de transformação social, identificar as mudanças pelas quais passamos e até inferir sobre as consequências futuras. Ainda mais em uma sociedade em que os níveis de violência atingem índices extremamente elevados, é relevante que a produção científica esteja atenta aos conflitos dessa coletividade.

É por todas essas considerações que a 2ª Vice-Presidência do Tribunal de Justiça do Paraná criou uma publicação responsável por identificar e divulgar a produção científica de profissionais da área jurídica, que dedicam seu tempo e atenção para temas afetos ao tratamento adequado dos conflitos, o acesso à justiça e aos Juizados Especiais.

O objetivo é trazer à tona a percepção e experiência dessas pessoas que atuam na linha de frente do enfrentamento dos conflitos humanos, de modo a pensá-los e repensá-los, oferecendo à prática jurídica novas referências e paradigmas. Com isso, pretendemos contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e pacífica.

Apresentar temas sensíveis à resolução de conflitos, fomentar a discussão e a distribuição de conhecimento pode ser considerada uma das diversas formas de acesso à justiça. Difundir novos olhares e novas perspectivas certamente possibilitará à comunidade jurídica, paranaense e brasileira, um novo olhar sobre os métodos alternativos e eficazes, cada vez mais comuns na resolução de conflitos.

Com o lançamento desta edição, iniciamos uma nova fase de construção científica no Tribunal de Justiça do Paraná. Desejo a todos uma excelente leitura, esperando contar com a colaboração de todos para o enriquecimento do conhecimento jurídico nas próximas edições.

José Laurindo de Souza Netto¹

Editor-Chefe da Revista Gralha Azul

¹ José Laurindo de Souza Netto é Desembargador do TJPR, onde atualmente é 2º Vice-Presidente e Presidente do NUPEMEC (Gestão 2019-2020). Pós-doutor pela Faculdade de Direito da Universidade Degli Studi di Roma – La Sapienza. Estágio de Pós-doutorado em Portugal. Mestre e Doutor pela Universidade Federal do Paraná – UFPR. Graduado em Direito pela Universidade Católica do Paraná – PUC. Professor permanente no Mestrado da Universidade Paranaense – UNIPAR. Projeto de pesquisa Científica - Mediação Comunitária: um mecanismo para a emancipação do ser humano, registrado no CNPQ.

ARTIGOS

TEORIA DO TRIBUNAL MULTIORTAS: APLICAÇÃO DA MEDIAÇÃO NO DIREITO BRASILEIRO

Mário Luiz Ramidoff¹, Wilian Roque Borges²

Este artigo constitui um breve estudo sobre a teoria do Tribunal Multiportas desenvolvida pelo autor Frank Ernest Arnold Sander, suas principais características, conceitos e aplicabilidade no Direito Brasileiro. O objetivo é o de oferecer uma análise crítica acerca não só dos seus atuais fundamentos, mas, para também assim poder oferecer contribuições que se destinam a demonstrar que os métodos alternativos e adequados de solução de conflitos, com ênfase na mediação, se revelam uma resposta adequada para a solução de controvérsias. A metodologia empregada no estudo e na pesquisa é a crítico-reflexiva que se opera através da revisão bibliográfica, e da análise de dados obtidos junto ao site do Conselho Nacional de Justiça - CNJ. Os resultados obtidos com os estudos e as pesquisas levadas a cabo podem ser, aqui enumerados, como a demonstração da importância do tema, haja vista que o Poder Judiciário se encontra com sérios problemas para realizar a entrega da prestação jurisdicional de maneira célere e eficaz através da clássica maneira heterocompositiva, e, também, na consagração do Tribunal Multiportas no Direito Brasileiro, com ênfase para a mediação.

Palavras-Chave: Mediação; Poder Judiciário; Resolução de conflitos.

This article is a brief study about the theory of the Multiport Court developed by the author Frank Ernest Arnold Sander, its main characteristics, concepts and applicability in Brazilian Law. The aim is to provide a critical analysis of not only its current foundations, but also to provide input to demonstrate that alternative and appropriate methods of conflict resolution, with an emphasis on mediation, prove to be an answer suitable for dispute settlement. The methodology used in the study and research is the critical-reflexive that operates through the literature review and analysis of data obtained from the website of the National Council of Justice - CNJ. The results obtained from the studies and research carried out can be listed here as a demonstration of the importance of the subject, given that the Judiciary has serious problems in making the delivery of the judicial provision quickly and effectively through in the classic heterocompositive way, and also in the consecration of the Multiport Court in Brazilian Law, with emphasis on mediation.

Keywords: Conflict resolution, Judicial Power, Mediation.

¹ Desembargador no Tribunal de Justiça do Estado do Paraná; Mestre (PPGD-UFSC); Doutor (PPGD-UFPR); e Estágio Pós-doutoral em Direito (PPGD-UFSC); Professor Titular no UNICURITIBA (Graduação); E-mail: marioaramidoff@gmail.com

² Advogado e Professor (Unidombosco). Mestrando em Direito no Centro Universitário Internacional - Uninter (Bolsista 100% no Programa de Excelência do PPGD-UNINTER), na área de concentração em PODER, ESTADO E JURISDIÇÃO, linha de pesquisa Jurisdição e Processo na Contemporaneidade, sob a orientação da Profa. Dra. Andreza Cristina Baggio; E-mail: wilianrborges@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

Com a recente valorização da solução consensual dos conflitos, surge no Brasil o nascimento da cultura da pacificação pela autocomposição, ao invés da clássica modalidade heterocompositiva centrada na figura do Órgão Julgador. Propõe-se, hodiernamente, uma nova leitura tanto do princípio do acesso à Justiça, como da forma de se administrar e resolver os conflitos pela chamada teoria do *Tribunal Multiportas*.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e os Núcleos Permanentes de Métodos Adequados de Solução de Conflitos dos Tribunais - NUPEMEC's existentes no Brasil, estimulam cada vez mais a capacitação e disseminação do manejo de mecanismos alternativos e adequados de solução das demandas.

O aperfeiçoamento deste sistema se deu através da Política Nacional de Tratamento Adequados de Conflitos proposta pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na Resolução n. 125/2010, a qual busca soluções não só preocupadas com o desempenho da atuação judiciária, mas também com a adoção de mecanismos que estimulem os métodos alternativos de solução de conflitos.

O presente estudo, em seu primeiro tópico, analisa o chamado Sistema do Tribunal Multiportas - *Multidoor Courthouse System*, que fora desenvolvido por Frank Ernest Arnold Sander, com vistas a demonstrar as principais formas de resoluções alternativas de conflitos (chamadas de *portas*), cuja teoria forneceu a base teórica para a adoção das medidas adequadas de resolução de disputas no Brasil.

No segundo tópico, desenvolveu-se um estudo sobre a aplicabilidade da teoria do Tribunal Multiportas, com vista a demonstrar que além dos inúmeros benefícios que as medidas adequadas de solução de conflitos podem trazer às partes, direta e indiretamente, também auxiliam o Poder Judiciário, haja vista que o sistema permite uma resolução mais célere dos conflitos e admite uma maior participação das partes no processo.

No terceiro tópico, buscou-se definir e conceituar a mediação, no Brasil, bem como foram analisados os princípios que a orientam, assim como as Leis n. 13.140/2015 (Lei da Mediação) e n. 13.105/2015 (Código de Processo Civil), além da Resolução n. 125/2010 do CNJ as quais estabelecem as diretrizes acerca do procedimento mediativo.

A proposta do presente trabalho é a de oferecer contribuições para a compreensão da importância das formas adequadas de solução de conflitos, haja vista que a clássica modalidade heterocompositiva (*litigation*) se encontra em crise resolutiva, seja pela dificuldade de entrega da prestação jurisdicional de maneira célere, seja pela falta de estrutura para atender as expectativas do jurisdicionado. Também, tem como objetivo demonstrar que a mediação é uma importante forma de resolução de conflitos, uma vez que objetiva contribuir para a resolução jurídica e social das demandas judicializadas.

Por fim, ainda que provisoriamente, foram oferecidas contribuições com base na teoria do Tribunal Multiportas com o intuito de que seja amplamente aplicada no Brasil; senão, assim, estimulando-se a formulação legislativa de regras que disciplinem a sua aplicação judicial.

2. TEORIA DO TRIBUNAL MULTIPORTAS

A teoria do Tribunal Multiportas - *Multidoor Courthouse System*, foi desenvolvida por Frank Ernest Arnold Sanderⁱ no ano de 1976, em um documento de sua autoria denominado *Varieties of dispute processing* (Variedades do processamento de conflitos), na *Global Pound Conference*, ocorrida na cidade de Saint Paul, Minnesota, Estados Unidos da América, justamente para encontrar uma alternativa ao sistema judiciário Norte Americano que se encontrava com grande dificuldade na resolução dos processosⁱⁱ

Nesta conferência, Frank E. A. Sander propôs que formas alternativas de resolução de disputas fossem usadas para reduzir a dependência de litígios convencionais pela via judicial (a qual é centrada na figura do Órgão Julgador), e que sejam utilizadas outras opções de resolução de conflitos. Nas palavras do Autor

Eu cheguei a essa ideia de tribunal multiportas quase que acidentalmente. Eu estava em licença sabática com minha família na Suécia, em 1975, e eu estava estudando alguns aspectos do direito de família, que era o que eu ensinava à época, juntamente com tributação e alguns outros cursos de resolução não adversarial de controvérsias. Eu estava estudando as questões jurídicas e os direitos de casais não casados vivendo juntos, algo que se tornou um tema muito quente. Naquela época, queríamos ver que lições a Suécia, que tinha muita experiência com direitos de casais não casados, tinha aprendido. Bem, eu descobri que não tinha aprendido muito. Então, comecei a racionalizar o trabalho que eu tinha desenvolvido durante a vida, pois as pessoas tendem a fazer isso quando se afastam de seu lar e estão de férias. Eu tinha feito algumas arbitragens na área trabalhista, a par do trabalho, e tinha alguma experiência com conflitos familiares nos tribunais, e fiquei impressionado pela forma como os tribunais eram insatisfatórios para a resolução de litígios de direito de família e quão promissor era a arbitragem para a resolução de litígios laborais. Então, eu anotei uma série de pensamentos e os enviei de volta a alguns dos meus colegas da Harvard Law School para comentaremⁱⁱⁱ.

De acordo com essa teoria, para o estabelecimento de um sistema multiportas de solução de conflitos devem ser consideradas quatro bases fundamentais, quais sejam: i) a institucionalização dos meios alternativos de solução de conflitos; (ii) a escolha do método a partir de uma triagem feita por um *expert*; (iii) adequada formação dos profissionais que irão manejar o conflito a partir destes métodos, incluindo advogados e mediadores/conciliadores; (iv) existência de uma política pública de conscientização sobre os benefícios de se adotar os meios alternativos, além da adequação da destinação de recursos, e economia a ser gerada no sistema judiciário com o incentivo à utilização dos Meios Alternativos de Solução de Conflitos – MASC (SANDER, 2000, p. 3-5).

O modelo inicial proposto por Frank E. A. Sander à época, tinha como fundamento central o de propiciar soluções mais congruentes às peculiaridades de cada caso concreto, de forma mais efetiva, célere e econômica. Esse

sistema consistiu em disponibilizar vários mecanismos de solução de conflitos para os processos trazidos ao Judiciário. A ideia proposta parte do pressuposto de que há vantagens e desvantagens em cada caso específico ao usar um ou outro processo de resolução de disputas, sendo que a existência de várias possibilidades para decisão do caso concreto se mostra mais razoável e ideal. Sander destacou, que no futuro, não simplesmente uma existirá *courthouse*, mas sim um centro específico de resolução de conflitos ou uma corte com múltiplas portas na qual litigantes seriam selecionados e canalizados para uma variedade de mecanismos de resolução de disputas, tais como mediação, arbitragem, corte superior, *fact-finding*, *ombudsman*, *malpractice screening panel*. Portanto, previu um amplo sistema de múltiplas portas com, conseqüentemente, uma considerável gama de "portas" de resolução de conflitos, nas quais cada caso seria diagnosticado e direcionado a uma porta com procedimento apropriado a resolução do problema. Nesses métodos estavam inclusos a conciliação, mediação, arbitragem e os serviços sociais (SALES; SOUZA, 2011, p. 207/208)

Tais ideias resultaram em *sete portas* para resolução de disputas, sendo elas: i) *Screening clerk* (triagem); ii) Mediação; iii) Arbitragem; iv) *Fact finding* (averiguação, consubstanciada no sistema de ouvidorias, Lei de acesso a informação etc.), v) *Malpractice screening panel* (Rastreando as más práticas); vi) Corte superior, e, vii) a figura do *ombudsman* (instituição com a tarefa de pesquisar queixas e prevenir disputas, facilitando sua resolução *interna corporis*).

Mariana Hernandez Crespo (2008, p. 666), professora da *University of St. Thomas*, afirma que o tribunal multiportas é uma instituição inovadora que encaminha os casos que chegam ao tribunal para os métodos mais adequados de resolução de litígios, economizando tempo e dinheiro para os tribunais e para os participantes ou litigantes.

Os principais objetivos dos meios alternativos de resolução de conflitos são os de diminuir o número de processos e as despesas nos Tribunais, reduzir as despesas e o tempo para as partes, fornecer solução rápida aos litígios que possam gerar males à comunidade ou à vida das famílias das partes envolvidas, aumentar a satisfação pública para com o Sistema Judiciário, incentivar a adoção das soluções que foram adaptadas às necessidades das partes, aumentar o cumprimento voluntário das soluções, restaurar a influência dos valores de vizinhança, comunitários e proporcionar a coesão da comunidade, fornecer fóruns acessíveis às pessoas envolvidas em conflito, e ensinar o público a utilizar os meios/processos mais eficazes ao invés da violência ou da litigância para resolver seus conflitos (GOLDBERG; SANDER; ROGER; COLE, 2007, p. 8).

O sistema do Tribunal Multiportas levou a inúmeras mudanças no Sistema de Justiça Norte Americano, incluindo a possibilidade de novas formas de resolução de demandas, atendendo aos interesses dos disputantes. No Brasil, conforme se vê, os métodos adequados de solução de conflitos estão cada vez mais sendo estimulados e adotados, haja vista que sua efetivação se mostra positiva.

3. APLICABILIDADE DA TEORIA DO TRIBUNAL MULTIPORTAS NO BRASIL

Com o advento da Constituição da República de 1988, da Lei n. 9.099/95 (Lei dos Juizados Especiais), e posteriormente do Código Civil (Lei n. 10406/2002), surgiu no Brasil a ideia de que todas as pessoas devem ter acesso ao Poder Judiciário. Ao contrário do que existia anteriormente, observa-se que cada vez mais inúmeras pessoas começaram a procurar o Poder Judiciário para resolver os seus conflitos.

Ao oposto do que se imaginava na época, o acesso ao Judiciário se tornou apenas uma porta de entrada, mas não uma garantia de ser uma porta de saída, pois com o acesso ao Judiciário garantido pela Constituição da República de 1988 surgiram milhares e milhares de demandas, que não garantem a satisfação do direito num prazo razoável.

Por força da Emenda Constitucional de n. 45, de 30 de dezembro de 2004, o inc. LXXVII, determinou como direito e garantia fundamental a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. Também pela Emenda Constitucional de n. 45, ocorreu a criação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que tem como um dos objetivos a gestão do Poder Judiciário, com vistas aperfeiçoar a efetividade da Justiça brasileira (Conselho Nacional de Justiça - Quem somos: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/09/8d9faee7812d35a58cee3d92d2df2f25.pdf>. Acesso em 27/03/2019).

O Conselho Nacional de Justiça divulga anualmente a chamada "Justiça em Números", na qual demonstra um panorama geral do cenário jurídico no Brasil. Os números divulgados no ano de 2018, referentes ao ano de 2017 (até 31/12/2017), demonstram que o tempo médio de processos pendentes (em trâmite) superam os processos que são concluídos (baixados). Ainda, aponta o relatório que as maiores faixas de duração estão concentradas no tempo do processo pendente, em específico na fase de execução da Justiça Federal - 7 anos e 11 meses, e da Justiça Estadual - 6 anos e 9 meses (Justiça em números 2018: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/09/8d9faee7812d35a58cee3d92d2df2f25.pdf>. Página 142. Acesso 27/03/2019).

Tendo em vista estes indicadores do Conselho Nacional de Justiça, mostrou-se necessária a busca por soluções que visam encontrar métodos eficazes para os julgamentos e desburocratização dos processos, a fim de cumprir com o disposto no art. 5º, inc. LXXVII da Constituição da República de 1988. É, nesta toada, que se encontram os métodos alternativos ou adequados de resolução de conflitos que podem ser compreendidos na arbitragem (método heterocompositivo), negociação, mediação e conciliação (métodos autocompositivos).

Tania Lobo Muniz e Isabel Cristina de Moura (2018, p. 291), destacam que

No Brasil, a adoção de métodos autocompositivos para a solução de controvérsias teve e tem grande influência das experiências estrangeiras, com a internalização de modelos utilizados em outros ordenamentos. Contudo, essa introdução demanda uma análise que possibilite entender as nuances e delineamentos do sistema localmente adotado. [...] Os principais métodos para a solução

de conflitos são a arbitragem, a mediação, a conciliação, além, é claro, o processo contencioso comum. Os três primeiros são chamados de alternativos por conta de sua inovação na ciência processual tradicional, rompendo com a centralização do foro judicial, e seu principal instrumento, como única órbita disponível para discussão de questões jurídicas.

Acerca da aplicabilidade do Tribunal Multiportas no Brasil, é possível verificar que no território brasileiro são admitidas as seguintes formas de administração dos conflitos: i) autocomposição, consubstanciada na negociação, conciliação e mediação; ii) heterocomposição, realizada através do Poder Judiciário, pela arbitragem e órgãos administrativos; iii) autotutela, pela ação direta violenta ou não violenta.

Sobre a autocomposição, destaca-se que tal modalidade parte essencialmente da vontade das partes, e estas encontram a melhor forma de solução do litígio. A negociação, distingue-se da conciliação e da mediação, haja vista que não existe a figura de uma terceira pessoa para lhes auxiliar a chegar a um bom termo. O autor Luiz Fernando do Vale de Almeida Guilherme define negociação como

a negociação não apresenta a figura de um terceiro alheio ao conflito que atue de modo a melhor posicionar as partes. O que se tem é a incursão de um conjunto de técnicas praticadas pelas próprias partes que se obstina a remediar uma situação de crise e oferecer a melhor resposta para o caso (2018, p. 49).

Convém destacar que na medida em que as partes realizam acordo diretamente, sem a figura de um terceiro imparcial, o procedimento não pode ser definido como mediação.

Na mediação e na conciliação, existe a figura do mediador e do conciliador, o qual por meio de técnicas auxiliará na composição da contenda. De maneira simplificada, conciliação e mediação podem ser entendidas e compreendidas como formas de autocomposição de conflitos, facilitadas e assistidas por um terceiro imparcial, que auxilia na compreensão do caso concreto por meio de técnicas, para que as partes encontrem a melhor solução para o conflito existente.

No que tange a heterocomposição, a arbitragem prevista na Lei n. 9.307/96, é uma espécie de jurisdição privada, na qual as partes estipulam através de uma convenção de arbitragem (cláusula compromissória ou compromisso arbitral) que eventual conflito existente entre elas será julgado por uma terceira pessoa de confiança destas, denominado árbitro. A sentença proferida pelo árbitro não estará sujeita a homologação ou recurso perante o Poder Judiciário^{iv}. Este sistema especial de jurisdição privada possui procedimentos, técnicas e princípios próprios, e a decisão proferida ao final do procedimento possui força executiva.

Ainda no sistema heterocompositivo, tem-se o Poder Judiciário, que reflete a forma mais comum de julgamento de conflitos, no qual o Estado, representado pelo juiz, diz o direito ao caso concreto.

Em relação a autotutela, destaca-se que esta é admitida de maneira excepcional e em poucos casos, uma

vez que é a própria parte que acaba por fazer "justiça" com as próprias mãos. Como exemplo de autotutela permitida, pode-se destacar o *desforço incontinenti* para defesa da posse, conforme previsão do parágrafo primeiro do art. 1.210 do Código Civil^v ou a legítima defesa prevista no Código Penal.

Constata-se, assim, que a Teoria do Tribunal Multiportas vem sendo aplicada no Brasil através das novas formas de resolução de conflitos, cujo sistema encontra-se em aperfeiçoamento. Inclusive, acerca do tema, são relevantes as palavras de Kazuo Watanabe

O objetivo primordial que se busca com a instituição de semelhante política pública é a solução mais adequada dos conflitos de interesses pela participação decisiva de ambas as partes na busca do resultado que satisfaça seus interesses, o que preservará o relacionamento delas, propiciando a justiça coexistencial. A redução do volume de serviços do Judiciário é mera consequência desse importante resultado social (2005, p. 684).

No Brasil existe uma tendência à consolidação de um sistema multiportas de solução de conflitos, e prova disso é a edição da Lei de Arbitragem em 1996, recentemente reformada para estruturar melhor seu procedimento, bem como a edição da Lei n. 13.140/2015 que trata da mediação judicial e extrajudicial, além da entrada em vigor do novo Código de Processo Civil, que procura incentivar a adoção de técnicas alternativas de solução de controvérsias, conforme proposto por Frank E. A. Sander.

4. MEDIAÇÃO

Mediação é uma forma autocompositiva de resolução de conflitos, na qual um terceiro imparcial, devidamente capacitado, se utiliza de técnicas específicas para facilitar o diálogo entre as partes, tendo como objetivo a resolução integral do conflito, que envolve a chamada lide processual e a lide social ou sociológica. Esse terceiro, denominado mediador, não interfere no julgamento do caso concreto, apenas atua como facilitador de comunicação entre os envolvidos. As partes (mediandos) possuem autonomia para decidir sobre as questões que são colocadas à discussão, e a decisão tomada é com base no consenso, nada sendo imposto a estas.

A mediação, na contemporaneidade, constitui-se em uma forma adequada de resolução de conflitos, e, um dos pontos de partida mais importantes no Direito Brasileiro sobre mediação foi a Resolução de n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que dispôs sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Pelo conteúdo da Resolução n. 125/2010 é possível verificar que entre outros fundamentos cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação (Disponível

em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>. Acesso 28/03/2019). Francisco José Cahali, a respeito ao assunto destaca que

Daí os esforços da Comunidade Jurídica e do próprio Governo, em promover uma reforma, através de mudanças normativas e de paradigmas, com o objetivo de dar maior eficiência à prestação jurisdicional do Estado, inclusive implantando definitivamente o chamado Tribunal Multiportas através da Resolução CNJ 125/2010, e incorporando com o Código de Processo Civil de 2015 a mediação ou conciliação como etapa inicial do processo. Também neste sentido a recente Lei 13.140, de 26 de junho de 2015 – Lei de Mediação, confirmando a mediação judicial, além do regramento da mediação extrajudicial, e, ainda, introduzindo regramento a respeito da autocomposição de conflitos em que for parte pessoa jurídica de direito público, diante da consciência de que a Administração Pública, de um modo geral, é parte que muito congestiona o Judiciário (2015, p. 58).

Com o objetivo de melhor atender as expectativas e demandas decorrentes das relações sociais e imprimir efetividade e celeridade nas soluções dos conflitos, surge, com maior ênfase, a conciliação e mediação.

Com os olhos direcionados a mediação, segundo Roberto Portugal Bacellar, esta pode ser entendida "como uma primeira noção de mediação, pode-se dizer que, além de processo, é arte e técnica de resolução de conflitos intermediada por um terceiro mediador (agente público ou privado)", que tem por objetivo solucionar pacificamente as divergências entre pessoas, fortalecendo suas relações (no mínimo, sem qualquer desgaste ou com o menor desgaste possível), preservando os laços de confiança e os compromissos recíprocos que os vinculam (2012).

A mediação pode ser definida como um "processo voluntário em que os participantes devem estar dispostos a aceitar a ajuda do interventor se sua função for ajudá-los a lidar com suas diferenças - ou resolvê-las" (BRANDÃO; SPINOLA; DUZERT, 2010, p. 41).

Ainda, a mediação é definida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) como uma conversa/negociação intermediada por alguém imparcial que favorece e organiza a comunicação entre os envolvidos no conflito.

O conceito de mediação pode variar de um autor para outro, todavia é evidente que para existir a mediação deve ocorrer a voluntariedade das partes, na qual estas, assistidas por um terceiro imparcial, denominado mediador, que não interfere no julgamento, apenas facilita o diálogo entre as partes, auxilia-as na (re)construção do diálogo.

De acordo com o Código de Processo Civil, o mediador, atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará os interessados na compreensão das questões e dos interesses em conflito, de modo que possam, por si próprios, mediante o restabelecimento da comunicação, identificar soluções consensuais que gerem benefícios mútuos (art. 165, § 3º).

Na mediação, todos os elementos devem ser considerados, sendo que o próprio Manual de Mediação do Conselho Nacional de Justiça determina que o escopo da

mediação é, não apenas a resolução da lide processual, mas também a chamada lide sociológica

Um conflito possui um escopo muito mais amplo do que simplesmente as questões juridicamente tuteladas sobre a qual as partes estão discutindo em juízo. Distingue-se, portanto, aquilo que é trazido pelas partes ao conhecimento do Poder Judiciário daquilo que efetivamente é interesse das partes. Lide processual é, em síntese, a descrição do conflito segundo os informes da petição inicial e da contestação apresentados em juízo. Analisando apenas os limites dela, na maioria das vezes não há satisfação dos verdadeiros interesses do jurisdicionado. Em outras palavras, pode-se dizer que somente a resolução integral do conflito (lide sociológica) conduz à pacificação social; não basta resolver a lide processual – aquilo que foi trazido pelos advogados ao processo – se os verdadeiros interesses que motivaram as partes a litigar não forem identificados e resolvidos.

Além do problema imediato que se apresenta, há outros fatores que pautam um conflito, tais como o relacionamento anterior das partes, as suas necessidades e interesses, o tipo de personalidade das partes envolvidas no conflito, os valores das partes e a forma como elas se comunicam. Muitos desses fatores considerados secundários por alguns operadores do direito estão, na verdade, na origem do conflito e, por isso, devem ser levados em conta na solução do problema.

A mediação deve considerar aspectos emocionais durante o processo e ao mediador não caberá decidir pelas partes, mas conduzi-las a um diálogo produtivo, superando barreiras de comunicação a fim de que as partes encontrem a solução (CNJ, 2016, p. 148).

A mediação busca o reestabelecimento do contato entre as partes, que a doutrina denomina lide social/sociológica, competindo ao mediador auxiliar os interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos^{vi}.

A mediação encontra fundamento legal no ordenamento jurídico brasileiro nas Leis n. 13.140/2015 (Lei da Mediação) e n. 13.105/2015 (Código de Processo Civil), com destaque para os arts. 3º, § 3º, 165 a 175 e 334 do Código de Processo Civil. Conforme visto acima, a mediação também é regulamentada pela Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça.

No que tange aos princípios que norteiam a mediação, estes estão previstos no artigo 2º da Lei 13.140/2015, sendo eles: *imparcialidade do mediador, isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade, e, boa-fé*.

Antoine Youssef Kamel, ao discorrer sobre os princípios da mediação define

Imparcialidade do mediador: o mediador não tomará partido de qualquer das partes, privilegiando a aproximação delas, sem qualquer

viés ou julgamento. Desse modo, o mediador, se apresentar uma proposta de solução, deve fazê-la com o fim de pacificar o conflito, sem favorecer uma parte em detrimento de outra nem esquecer a importância do diálogo entre as partes; Isonomia entre as partes: isonomia significa ter as partes por igualmente capazes de participar da mediação, sem que uma tenha manifesta vantagem sobre a outra. Ela é determinada pela própria participação de um mediador, o qual deixa claras as regras do procedimento, e também pelas demais disposições da lei, como o dever de boa-fé (inciso VIII) e a necessidade de que, se uma parte levar advogado, a outra também deve ser assistida por um profissional jurídico (art. 10, parágrafo único); Oralidade: as partes podem tomar e consultar notas e apontamentos a fim de lembrar os pontos importantes, e o mediador deve fazê-lo para que possa, depois, apresentar o resumo do conflito às partes, mas o centro do desenvolvimento é a fala. Informalidade: não há regras fechadas na mediação em relação ao modo como se desenvolve ou o local onde acontece. Importa respeitar os princípios e requisitos legais, mas o caráter é uma característica informal é uma característica da mediação; Autonomia da vontade das partes: ainda que, intimamente, discorde da decisão que as partes pretendem tomar, o mediador deve ter em alto respeito e valor a autonomia que elas manifestam no ato da mediação. Uma vez que há isonomia entre elas, também garantida pelo mediador, este deve informá-las do que for essencial de acordo com a percepção do conflito, mas não deve avançar sobre a autonomia das partes em decidir. Pelo princípio da autonomia, temos também a plena liberdade de que, a qualquer momento, elas possam recusar as propostas apresentadas e até mesmo, respeitosamente, abandonar a mediação; Busca do consenso: uma vez aproximadas as partes no procedimento de mediação, deve-se lembrar a razão pela qual estão ali. Não é obrigatório o consenso, mas deve ser o objetivo; Confidencialidade: o que ocorre em uma sessão de mediação, é, em regra, sigiloso; Boa-fé: segundo Castro (2004), nosso ordenamento jurídico propugna 'a boa-fé nas relações negociais, exigindo das partes em especial o dever de veracidade, integridade, honradez e lealdade'. São esses deveres que estão implícitos no princípio geral de boa-fé (2017, p. 72-73).

A mediação deve proporcionar aos indivíduos a possibilidade de solução integral do conflito, a qual deve ser compreendida na resolução da lide processual e lide social, ou seja, com o reestabelecimento da comunicação entre as partes através da comunicação, compartilhamento de sentimentos, e possíveis mudanças de comportamento para a pacificação do problema em sua totalidade.

Na mediação existem ferramentas específicas (em síntese: as Ferramentas para provocar mudanças são: Recontextualização ou paráfrase; Audição de propostas implícitas; Afago ou reforço positivo; Silêncio; Sessões privadas ou individuais ou *caucus*; Inversão de papéis; Geração de opções/perguntas orientadas a geração de opções; Normalização; Organização de questões e interesses; Enfoque prospectivo; Teste de realidade; e,

Validação de sentimentos), cujo objetivo principal é provocar mudança nas partes, permitindo que os envolvidos no caso escolham a melhor alternativa para chegar a um consenso. A essência da mediação é a voluntariedade das partes, respeitando a autonomia dos envolvidos em participar do processo mediativo, sem prazo específico para terminar.

Desta forma, a mediação ao contrário dos demais métodos adequados de solução de conflitos, não busca somente a realização de um acordo, mas também o reestabelecimento da comunicação/contato das partes envolvidas na disputa, sendo imprescindível a figura do mediador para realizar a mediação.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em que pese exista resistência aos chamados métodos adequados ou alternativos de solução de conflitos, não só por parte dos operadores do direito, mas também dos jurisdicionados, existe um crescente estímulo à sua adoção, haja vista que cada vez mais se criam e adotam mecanismos que tem como objetivo implantar o chamado Tribunal Multiportas no direito brasileiro.

O Sistema do Tribunal Multiportas - *Multidoor Courthouse System*, desenvolvido por Frank Ernest Arnold Sander, aboliu a ideia do processo judicial como única "porta" para acesso à Justiça, e fez surgir diversas novas "portas" para a solução dos litígios em que as partes são conduzidas ao meio adequado, a partir de uma triagem que identifique o melhor método para determinado tipo de conflito.

Os meios alternativos de resolução de controvérsias devem ser valorizados a fim de que seja dado um tratamento mais adequado aos conflitos de interesses que ocorram na sociedade, o que via de consequência acarretará na redução de litígios judiciais. Tais métodos de solução de conflitos, como a mediação e conciliação, hoje, fazem parte do próprio processo por imposição legal.

A mediação se diferencia dos demais métodos de resolução de conflitos por propiciar as partes envolvidas no conflito a retomada do diálogo pacificador, através de uma ação voluntária e cooperativa das partes com auxílio do mediador, o qual por meio de técnicas próprias procura restabelecer a comunicação produtiva entre as partes, estimulando a fala e a escuta ativa, de modo a facilitar o diálogo entre elas. Após o reestabelecimento da comunicação entre as partes, inicia-se a fase de construção da solução de todo o conflito, com a avaliação e livre escolha pelas partes dos termos a serem acordados.

A mediação, assim como as demais formas adequadas de resolução de conflitos não pode ser vista como uma simples ferramenta, mas sim como um instrumento de pacificação social. É fato que o aumento da litigiosidade está ligado à cultura do litígio. Entretanto, a nova visão difundida pelo Sistema do Tribunal Multiportas e o estímulo de uma cultura não-adversarial se mostram eficazes para uma mudança de paradigma, qual seja, do sistema heterocompositivo para o sistema autocompositivo.

A estratégia de aperfeiçoamento do sistema de solução de conflitos no Brasil, seja pela alteração das leis ou pela organização do Poder Judiciário através do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), deve se preocupar não somente com a resolução da lide processual, mas também com a lide

social, pois uma vez que satisfeita a lide social, o conflito de interesses deixará de existir.

6. REFERÊNCIAS

1. Almeida, Rafael Alves de; Almeida, Tânia; Crespo, Maria Hernandez. Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2012.
2. Bacellar, Roberto Portugal. Mediação e arbitragem. São Paulo: Saraiva, 2012. Capítulo 7 – Livro digital.
3. Brandão, Adalberto; Spinola, Ana Tereza; Duzert, Yann. Negociação. 3ª Ed. Rio de Janeiro, FGV, 2010.
4. Brasil. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015 – Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, 17 de março de 2015.
5. Brasil. Lei n. 13.410, de 26 de junho de 2015 – Lei da Mediação. Diário Oficial da União, Brasília, 29 de junho de 2015.
6. Cahali, Francisco José. Curso de arbitragem: mediação, conciliação, resolução CNJ 125/2010. 5ª Edição revista e atualizada, de acordo com a Lei 13.129/2015 (Reforma da Arbitragem), com a Lei 13.140/2015 (Marco Legal da Mediação) e o Novo CPC. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2015.
7. Chalhub, Melhim Namem. A reforma por caminhos alternativos, São Paulo; 2004 [acesso em 2019 out. 15]. Disponível em www.anoregbr.org.br/?action=doutrina&iddoutrina=121.
8. Conselho Nacional de Justiça. Justiça em números 2018. Brasília; 2018, p. 142 [acesso em 2019 mar. 03] <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/09/8d9faee7812d35a58cee3d92d2df2f25.pdf>.
9. Conselho Nacional de Justiça. Manual de Mediação – CNJ – 2015 [acesso em 2019 abr. 17]. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2d9dbfec54.pdf>.
10. Conselho Nacional de Justiça – O que é mediação. Brasília [acesso 2019 abr. 11]. Disponível em <http://www.cnj.jus.br/programas-e-ações/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/perguntas-frequentes/85618-o-que-e-mediacao>.
11. Conselho Nacional de Justiça – Quem somos. Brasília [acesso em 2019 mar. 27]. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/09/8d9faee7812d35a58cee3d92d2df2f25.pdf>.
12. Conselho Nacional De Justiça. Resolução n. 125/2010. Brasília; 2010 [acesso em 2019 abr. 03]. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>.
13. Crespo, Mariana Hernandez. A dialogue between professors Frank Sander and Mariana Hernandez Crespo: exploring the evolution of the Multi-Door Courthouse. University of St. Thomas Law Journal, vol. 5:3, 2008.
14. Goldberg, Stephen B; Sander, Frank E. A.; Rogers, Nancy H.; Cole, Sarah Rudolph. Dispute Resolution: negotiation, mediation and other processes. 5. ed. New York: Aspen Publishers, 2007.
15. Grinover, Ada Pellegrini. Os fundamentos da justiça conciliativa. In: Grinover, Ada Pellegrini; Watanabe, Kazuo; Lagrasta Neto, Caetano (Coord.). Mediação e gerenciamento do processo. São Paulo: Atlas, 2007.
16. Guilherme, Luiz Fernando do Vale de Almeida. Manual de arbitragem e mediação: conciliação e negociação. 4. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.
17. Kamel, Antoine Youssef. Mediação e Arbitragem. Curitiba: Intersaberes, 2017, 2MB, PDF.
18. Martinez, Sergio Rodrigo; Schulz, Sthephanie Galhardo. Análise da Institucionalização da Mediação a partir das inovações do Novo Código de Processo Civil (NCPC) e da Lei nº 13.140/2015 (Lei da Mediação). Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM, Santa Maria, RS, v. 12, n. 1 (2017). ISSN 1981-3694 [acesso em 2019 abr. 15]. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/revistadireito/article/view/24178/pdf>.
19. Motta, Luiz Eduardo. Acesso à justiça, cidadania e judicialização no Brasil. Revista de Ciência Política. Número 36, Julho/Agosto 2007.
20. Muniz, Tania Lobo; Moura, Isabel Cristina. O modelo de tribunal multiportas americano e o sistema brasileiro de solução de conflitos. Revista da Faculdade de Direito da UFRS. Porto Alegre, n. 39, set. dez. 2018.
21. Nery Junior, Nelson. Princípios do processo na Constituição Federal: Processo Civil, Penal e Administrativo. 11ª ed. São Paulo: Revistas do Tribunais, 2013.
22. Tartuce, Fernanda. Mediação nos conflitos civis. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2008.
23. Sales, Lilia Maia de Moraes; Souza, Mariana Almeida de. O Sistema de Múltiplas Portas e o Judiciário Brasileiro. Direitos Fundamentais & Justiça – ano 5, nº 16, p. 204-220, jul./set. 2011.
24. Sander, Frank. Future of ADR. In Journal of Dispute Resolution. Issue 1, Article 5. University of Missouri School of Law Scholarship Repository, 2000.
25. Vasconcelos, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. 3ª ed., Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2014.
26. Watanabe, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação. In Moraes, Maurício Zanoide; Yarshell, Flávio Luiz (Coords). Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover. São Paulo: DJP, 2005.

ⁱ Frank E. A. Sander é professor emérito da Faculdade de Direito de Harvard, onde leciona há mais de 45 anos e foi reitor associado de 1987 a 2000. Nascido na Alemanha, veio para os Estados Unidos aos 13 anos. Formou-se em matemática no ano de 1949, em Harvard, e em direito na Faculdade de Direito dessa mesma universidade em 1952, onde exerceu o cargo de tesoureiro da Harvard Law Review. Após trabalhar como secretário do juiz presidente do Tribunal, Calvert Magruder, da Primeira

Corte de Apelação, e com o juiz Felix Frankfurter, da Suprema Corte dos Estados Unidos, atuou como advogado apelante na divisão tributária do Departamento de Justiça dos Estados Unidos, ingressando, posteriormente, no escritório de advocacia Hill & Barlow em Boston. Desde seu ingresso na Faculdade de Direito de Harvard, em 1959, Frank Sander lecionou diversas disciplinas, como direito tributário, direito de família, direito de bem-estar social, responsabilidade profissional, resolução alternativa de conflitos, mediação e negociação. Disponível em: ALMEIDA, Rafael Alves de, *et al. Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil* - Rio de Janeiro: FGV, 2012, p. 27.

ⁱⁱ Lília Maia de Moraes Sales e Mariana Almeida de Souza destacam: "O estudo e a prática desses mecanismos ganharam destaque nos Estados Unidos, na década de 70, quando o presidente da Suprema Corte dos Estados Unidos, W. Burger, apontou para a necessidade da utilização dos processos de negociação e arbitragem. No ano de 1976, em conferência realizada em Minnesota nos Estados Unidos, ressaltou-se a crise na Administração da Justiça e a insatisfação do povo americano com o Poder Judiciário, apresentando-se assim a possibilidade de implementação de vários meios (alternativos) de solução de conflitos, que tinham por base o poder de determinação das partes envolvidas e o diálogo que ficaram conhecidos como ADR's – Alternative Dispute Resolutions (Meios alternativos de resolução de conflitos). As cortes americanas passaram, então, a utilizar os ADR's como um meio de atender à eficiência processual e à qualidade da prática de acordos preventivos de litígios. Isso foi feito por meio de algumas ações como: encorajamento aos advogados e partes para a utilização dos ADR's, aperfeiçoamento do fluxo de informações de modo prévio, aumento da participação do cliente no litígio, promoção do realismo (atentar para o fato concreto e para a verdade material) e aceleração à resolução do processo na resolução dos casos. A meta primordial nesse caso foi fazer com que as partes envolvidas na "querela" economizassem tempo e dinheiro". In SALES, Lília Maia de Moraes; SOUSA, Maria Almeida de. *A Mediação e os ADR'S (Alternative Dispute resolutions) – A Experiência norte-americana,*

in *Revista Novos Estudos Jurídicos – Eletrônica*, Vol. 19 – n. 2 – mai-ago 2014, p. 380/381.

ⁱⁱⁱ CRESPO, Mariana Hernandez. A dialogue between professors Frank Sander and Mariana Hernandez Crespo: exploring the evolution of the Multi-Door Courthouse. *University of St. Thomas Law Journal*, vol. 5:3, 2008, p. 669. Tradução livre. Texto original: "I came to this multi-door courthouse idea almost accidentally. I was on sabbatical with my family in Sweden in 1975, and I was studying some aspects of family law, which is what I taught then, along with taxation and some other non-dispute resolution courses. I was studying the legal issues and rights of unmarried couples living together, something that has become a very hot topic. At that time, we wanted to see what lessons Sweden, which had a lot of experience with unmarried couples legal rights, had learned. Well, I found out it had not learned very much. So, I began rationalizing the lifework I had done, as people tend to do when they get away from their home base and are on sabbatical. I had done some labor arbitration on the side and had some experience with family disputes in the courts, and I was struck by how unsatisfactory the courts were for resolving family law disputes and how promising arbitration was for resolving labor disputes. So, I jotted down a number of thoughts and sent them back to some of my colleagues at Harvard Law School for comment"

^{iv} Lei 9.307/96 – Art. 18. O árbitro é juiz de fato e de direito, e a sentença que proferir não fica sujeita a recurso ou a homologação pelo Poder Judiciário.

^v Art. 1.210. O possuidor tem direito a ser mantido na posse em caso de turbação, restituído no de esbulho, e segurado de violência iminente, se tiver justo receio de ser molestado.

§ 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 desforço, não podem ir além do indispensável à manutenção, ou restituição da posse.

§ 2º Não obsta à manutenção ou reintegração na posse a alegação de propriedade, ou de outro direito sobre a coisa.

^{vi} Importante pontuar que a mediação se difere da conciliação, na medida que o conciliador não aprofunda a análise da relação havida entre as partes, ou os fatores que deram origem ao conflito. As emoções e sentimentos dos envolvidos não são o objeto, o qual se limita a análise jurídica da lide processual. O conciliador intervém com o propósito de mostrar às partes as vantagens de uma composição, esclarecendo os riscos da demanda. Na conciliação o foco é a solução, e não o conflito, enquanto na mediação o foco é o conflito, e não a solução. O objetivo da conciliação é o acordo satisfatório e consciente, aquele que seja exequível.

A PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR COMO ALTERNATIVA PARA A SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Isabela Maiolino¹, Flávia de Carvalho Silveira² e Luciano Benetti Timm³

Como efeito da promulgação da Constituição de 1988, aliada a estabilização monetária dos últimos 30 anos, houve um aumento exponencial do número de litígios no Brasil, de forma que um maior número de demandas passou a ser apresentado no judiciário. É necessário encontrar novas formas de diminuir o número de ações que ingressam no judiciário, sem com isso precarizar o acesso à justiça, fazendo uso da tecnologia como aliada nesse movimento. Assim, o presente artigo trata sobre o cenário do judiciário brasileiro e os métodos alternativos de solução de conflitos, e apresenta a plataforma consumidor.gov.br como alternativa para a promoção da desjudicialização, em especial no cenário imposto pelo Covid-19.

Palavras-chave: consumidor.gov.br; desjudicialização; direito do consumidor.

The promulgation of the 1988 Constitution, along with the monetary stabilization of the last 30 years, caused an exponential increase in the number of litigations in Brazil, so that a greater number of claims were filed in the judiciary. It is necessary to find new ways to reduce the number of actions started in the judiciary, without giving cause to precarious access to justice, making use of technology as an ally in this movement. The present paper deals with the Brazilian judiciary scenario and alternative methods of dispute resolution, and presents the platform "consumer.gov" as an alternative for the promotion of dejudicialization, specially as we face the scenario imposed by the Covid-19 pandemic.

Keywords: consumer law; consumidor.gov.br; dejudicialization.

¹ Mestra em Direito pela Universidade de Brasília (UnB). Bacharela em Direito pelo Instituto Brasiliense de Direito Público. Atualmente é chefe de gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor. E-mail: isabela.maiolino@hotmail.com

² Graduada em Direito pelo Instituto Brasiliense de Direito Público. E-mail: flaviacardimcs@gmail.com

³ Mestre e Doutor em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2004). Master of Laws (LL.M.) na Universidade de Warwick (Inglaterra) e realizou pesquisa de Pós-Doutorado na Universidade da Califórnia, Berkeley (Estados Unidos). É professor da FGV-SP Foi Secretário Nacional do Consumidor de 01/2019 a 07/2020. E-mail: ltimm@bmbtarbitragens.com.br

*Parte da introdução já foi publicada pelos autores na introdução do livro "Direito do Consumidor: novas tendências e perspectiva comparada" (MAIOLINO, TIMM, 2019). Uma versão similar está no prelo para ser publicada em 2020 na obra "30 anos do CDC – Evolução e Desafios no Relacionamento com o Cliente", da Editora Foco (MAIOLINO, SILVEIRA, TIMM, 2020).

1. INTRODUÇÃO

O período que se seguiu a promulgação da Constituição Federal de 1988 e, em seguida, a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, foi marcado por uma visível melhora do bem-estar do consumidor, decorrente da estabilização de preços promovida pelo Plano Real, da abertura da economia e da adoção de uma política antitruste efetiva a partir da aprovação da Lei nº 8.884/94. Como consequência, o consumidor passou a ter uma maior oferta de bens e serviços, e o mercado passou a ter um consumidor mais participativo na economia.

No entanto, se antes uma das principais dificuldades era a inexistência de concorrência e, como consequência, a falta de acesso real ao mercado de consumo, passou-se a ter novos obstáculos à obtenção do bem-estar do consumidor: a infraestrutura e a oferta de serviços não acompanharam o crescimento da demanda. Além disso, a regulação de mercados e serviços não foi suficiente para garantir, de forma eficaz, o cumprimento da legislação consumerista.

No âmbito dos atuais desafios enfrentados pelo Brasil, existem problemas específicos, sendo o maior deles, talvez, o alto desrespeito ao consumidor e a consequente judicialização das relações de consumo. Evidência desse problema é encontrada no relatório "Justiça em Números 2019", elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que mostrou que o direito do consumidor foi o segundo assunto mais demandado em 2018 na justiça estadual, o primeiro mais demandado nas turmas recursais da justiça estadual e o mais demandado no juizado especial estadual.

Além do desrespeito ao consumidor por fornecedores, é possível elencar algumas causas para esse alto nível de judicialização: a pouca cooperação entre as agências reguladoras e os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (cada um em seu respectivo setor de atuação)¹, a litigância estratégica de alguns agentes econômicos, a ineficiência do Poder Judiciário, dentre outros.

Meadows (1999) advertiu que os anos 2000 herda o crescimento veloz da ciência e da informação. Tal fato se dá pela grande evolução tecnológica, que foi utilizada como estratégia de mercado pelas grandes empresas que estão em meio a relações de consumo. Essa nova realidade promove a globalização da informação e a potencialização de formas diversas de consumo (sobretudo por meios digitais), devendo o Estado acompanhar essa evolução tecnológica a fim de garantir o bom funcionamento do mercado e a segurança e transparência nas relações consumeristas (FERNANDES; SIMÃO FILHO; 2015).

No que se refere aos demais desafios, ao mesmo tempo em que as novas tecnologias os impõem para os atores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, elas também podem servir de vetores para a promoção da desjudicialização e para a transformação do perfil do consumidor. A tecnologia fez com que as pessoas passassem a viver conectadas, surgindo, assim, um consumidor engajado, que utiliza as redes sociais para falar, ser ouvido e respondido pelas empresas de forma direta.

Tendo em vista o alto grau de judicialização em que o Brasil se encontra e o alto custo de manutenção do sistema judiciário nacional, conforme dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), é primordial que se busquem novos

modelos que promovam a desjudicialização e métodos alternativos de resolução de conflitos, que consistem em "mecanismos que permitem a obtenção da resolução de um conflito à margem da via jurisdicional¹, expressão que decorre da tradução do termo mais recorrente na doutrina internacional para seu tratamento: ADR- Alternative Dispute Resolution" (CABRAL, 2012).

Diante do contexto acima, o presente artigo visa demonstrar a importância da plataforma "consumidor.gov.br" é uma importante ferramenta apta a promover a desjudicialização e a concretização eficaz do direito para os consumidores.

O primeiro tópico tratará do contexto judicial brasileiro e do nível de judicialização no qual nos encontramos. Subsequentemente, tratar-se-á dos métodos alternativos de solução de conflitos, e, em seguida, da plataforma brasileira "consumidor.gov.br" e como ela tem colaborado como agente de solução de litígios e de desjudicialização em meio a esse cenário. Por fim, serão apresentadas as conclusões do trabalho.

2. CONTEXTO DA JUSTIÇA BRASILEIRA

As críticas em relação à lentidão e ineficácia do poder judiciário (GICO Jr., 2014) são amplamente debatidas pela doutrina. Pesquisas realizadas em 1994 já apontavam que 77% dos magistrados já reconheciam a existência de uma crise no judiciário (SADEK e ARANTES). Por sua vez, Bolero já indicava em 2003 que a eficiência judicial do Brasil é baixa.

Os dados mais recentes infelizmente corroboram com a doutrina. De acordo com o CNJ, o ano de 2018 terminou com 78,6 milhões de processos judiciais em tramitação, ou seja, aguardando solução definitiva, com uma taxa de congestionamento (percentual de processos que ficaram represados sem solução, comparativamente ao total tramitado no período de um ano) de 67% (CNJ, 2019, p. 95). Isso significa que, a cada dez ações judiciais que tramitaram, sete continuaram tramitando sem decisão final.

Além disso, os dados do CNJ demonstram que a quantidade de novas ações tem aumentado gradativamente ano após ano. Enquanto em 2009 houve o ajuizamento de 24,6 milhões, em 2016 foram ajuizados 29,4 milhões de novos processos. De 2009 a 2016 também houve o aumento do número de casos pendentes de decisão final – ou seja, não só a quantidade de novos conflitos judicializados, mas há um incremento, também, do estoque de processos judiciais pendentes de julgamento (LIMA, 2019, p. 19).

Várias causas são apontadas como motivadoras do aumento do número de processos no Brasil. Daniel Lima condensou os diversos argumentos em cinco grandes grupos:

"Diversos são os motivos apontados como causas que contribuem para o aumento exponencial do número de processos judiciais no Brasil. Embora pesquisadores do Direito possam apontar inúmeros deles, diretos e indiretos, não há dúvidas de que contribuem para esse crescimento (1) a dificuldade de efetivação dos direitos e garantias constantes da Constituição, (2) a atual pluralidade e complexidade das relações sociais, 3) determinadas facilidades no

acesso à jurisdição e a (4) crescente prática de judicialização da política. Uma das principais causas, todavia, é (5) o modo de agir dos operadores do Direito e jurisdicionados, os quais acreditam que o processo judicial é o único caminho para resolução das contendas". (LIMA, 2019, p. 20)

No que se refere a despesas, o judiciário teve um custo total de 93,7 bilhões de reais, chegando a R\$ 449,53 (quatrocentos e quarenta e nove reais e cinquenta e três centavos) por habitante, R\$ 12,06 (doze reais e seis centavos) a mais do que no ano anterior. Nesse sentido, o Brasil está em primeiro lugar, dentre diversos países, no que diz respeito ao custo da justiça, que alcança 1,4% do Produto Interno Bruto (PIB), ou 2,6% dos gastos totais da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios (CNJ, 2019).

Além disso, o custo médio de um processo no Brasil, por ano, é de R\$ 1.899,32 (um mil, oitocentos e noventa e nove reais e trinta e dois centavos) em caso de processos estaduais, e de R\$ 2.755,24 (dois mil, setecentos e cinquenta e cinco reais e vinte e quatro centavos) em caso de processos que tramitam na Justiça Federal (CNJ, 2018).

Ademais, com base em dados do CNJ de 2017, a média de duração de processos costuma ser de três a quatro anos, para os juizados especiais, e de cerca de quatro a cinco anos para a Justiça Comum, sendo a fase de execução da sentença no âmbito da Justiça Federal o maior gargalo, com uma média de sete anos e onze meses para finalização do processo (CNJ, 2018).

Especificamente sobre ações consumeristas, o assunto mais demandado no juizado especial estadual, em 2018, foi o da "responsabilidade do fornecedor e direito a indenização por dano moral", representando 12,41 das ações, atingindo o número de 937.798 de processos somente em 2018, sem contar a fase recursal (na qual também é o assunto mais demandado, atingindo 254.961 ações) ou de execução.

Nota-se que parte considerável desses processos envolve ações referentes a direitos do consumidor. Assim, podemos concluir, sem prejuízo de análises mais profundas e detalhadas, que os direitos dos consumidores não estão sendo nem adequadamente garantidos pelos reguladores nem respeitados de modo sistemático no mercado – caso contrário, não haveria um alto número de ações judiciais a respeito de danos morais.

Adicionalmente, pode-se concluir que o custo para garantir o cumprimento de uma lei não espontaneamente respeitada no mercado, quando se vai ao Poder Judiciário, é substancial para contribuintes e consumidores (sem contar que, certamente, alguns litigantes estratégicos fazem um uso predatório da Justiça).

Surge, aí, a importância de mecanismos que promovam a desjudicialização através de plataformas digitais, pois é necessário pensar "em ferramentas que garantam um cumprimento espontâneo maior dos direitos do consumidor e que, em caso de eventuais disputas, existam ferramentas mais baratas para resolvê-las em tempo e modo devido" (TIMM, 2019).

3. MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E PLATAFORMAS DIGITAIS DE SOLUÇÃO DE DISPUTAS ("ADR")

Com o surgimento e a evolução das estruturas do Estado, este passou a abarcar como sua incumbência a solução de litígios como um terceiro neutro. No entanto, segundo Cappelletti e Garth (1998), o acesso à justiça ocorre como um processo que teve como primeira onda a ampliação do número de pessoas passaram a ter acesso ao judiciário. Conforme visto, em meio ao aumento do acesso à justiça, em meio a esse processo, o Brasil vivenciou uma cultura de litígio, que pode ser conceituada como

uma crença socialmente estabelecida e aceita de que a forma mais eficaz de se promover a realização dos valores juridicamente protegidos e de se alcançar a pacificação social se dá por meio das atuações e das decisões adjudicadas (sentenças) proferidas pelos juízes. (GONÇALVES, MAILLART, SANTOS; 2018)

A cultura do litígio vivenciada no Brasil traz consequências que comprometem a eficiência e a qualidade jurisdicionais, evidenciados pela morosidade dos processos e pela onerosidade do Judiciário. Para amenizar as consequências da explosão de litigância, os métodos alternativos de solução de conflito passaram a ser disseminados, como uma maneira de transpor a explosão de litigância e ainda sim trazer aos litigantes uma maneira eficiente que solucionar o conflito.

Os métodos alternativos de solução de conflitos são um reflexo dessa nova visão, que se encontra nas bases do sistema jurídico, o que pode ser exemplificado pelo Código de Processo Civil, que suscita como diretriz que o "Estado deve promover sempre que possível a solução consensual do conflito" (Código de Processo Civil, art. 3º, § 2º). Dentre os métodos que mais se destacam, a autocomposição assume um papel importante, já que empodera as partes dando-lhes autonomia em meio a resolução do conflito.

Ao mesmo tempo que o aumento da judicialização permitiu o surgimento dos métodos alternativos de solução de disputas, tem-se hoje em dia o desafio da economia digital. A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) reconhece, por exemplo, que a economia digital afetou a longo prazo as políticas públicas (2019).

Os meios alternativos de solução de disputas não poderiam ficar alheios a essa transformação promovida pelas tecnologias (LIMA, 2019, p. 76), surgindo, assim, o modelo de *online dispute resolution* (ODR) (LIMA E FEITOSA, 2016, 54), que "podem ser definidos como a transposição de métodos adequados para plataformas" (LIMA, 2019, p. 77). Esse modelo pode abranger várias técnicas de modelos alternativos de solução de disputas, ao mesmo tempo que se utiliza de uma rede como local virtual para resolver disputas (BECKER E LAMEIRÃO, 2017, p. 01).

Segundo Arbix (2015), as ODR são, ao mesmo tempo, "uma tendência consolidada (...), uma 'nova porta' para solucionar conflitos que talvez não possam ser dirimidos por mecanismos tradicionais de resolução de controvérsias". Mais do que isso, o autor aponta que as ODR são imprescindíveis para promover um maior acesso à justiça:

Mecanismos de ODR eficientes podem ser cruciais para órgãos judiciais, dando vazão a uma pluralidade de demandas similares cuja equação por formas tradicionais de resolução de disputas não seria possível – assim, a absorção de mecanismos de ODR por órgãos judiciais é imprescindível para viabilizar mais acesso à justiça. (p. 13, 2015)

De acordo com a doutrina, existem quatro modalidades de ODR: (i) sistema de reivindicação financeira; (ii) sistema de arbitragem online; (iii) serviços de Ombudsman; e (iv) sistema de mediação online, seja ela automatizada ou assistida (NASCIMENTO JUNIOR, 2017, p. 274). Trataremos desta última modalidade nos próximos tópicos, tratando especificamente da plataforma governamental “consumidor.gov.br” e sobre como ela pode promover a desjudicialização na resolução de conflitos.

4. A PLATAFORMA “CONSUMIDOR.GOV.BR” COMO PROMOTORA DA DESJUDICIALIZAÇÃO

A solução de problemas de consumo de maneira individual e presencial é, em regra, de competência dos órgãos de defesa do consumidor estaduais e municipais – os Procons. Esses órgãos também são responsáveis pela política estadual de defesa do consumidor e por fiscalizar as relações de consumo. Ou seja, têm competência para atuar em nível tático e operacional. A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), por sua vez, é responsável pelo desenho das políticas públicas nacionais e por ações que envolvam o território nacional.

Com as redes sociais e a massificação da conexão móvel, as pessoas passaram a viver conectadas, e essa realidade fez surgir um novo consumidor, que tem mais autonomia, pois tem acesso a uma grande diversidade de informações; que é engajado, pois sabe que essa atitude lhe dá poder; que é social, porque pensa no impacto coletivo e tem as redes sociais como principal plataforma de interação; que precisa da troca, pois acredita que um mundo melhor é um mundo onde as relações são uma via de mão dupla; e que quer a verdade, porque a transparência é um dos seus maiores valores. O cenário acima fez com que parte dos consumidores não quisessem mais participar do modelo que, até então, era o tradicional de atendimento. Assim, ao não procurar os meios formais de reclamação, tais consumidores demonstravam um descontentamento com o serviço público prestado.

Tendo em vista a atual situação da justiça brasileira e a insustentabilidade do modelo vigente para o tratamento de conflitos de consumo que são levados aos órgãos do Estado, o novo Código de Processo Civil incentiva o uso de meios autocompositivos para solução de conflitos (neste sentido, ver GRINOVER, 2015)². Além disso, o próprio CNJ possui resolução sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos, qual seja, a Resolução n. 125/2010 (CNJ, 2010), e do crescimento das plataformas digitais. Diante desse cenário, surge um serviço como uma alternativa sustentável para tratamento em escala de conflitos de consumo: o “consumidor.gov.br”.

Conforme explica Sousa, o “consumidor.gov.br” consiste em:

“(…) uma política pública para a defesa do consumidor que auxilia no subsídio de informações para o processo decisório da defesa do consumidor, atende o cidadão e auxilia na mitigação e resolução de problemas de consumo”. (SOUSA, 2014, p. 14)

Trata-se de uma plataforma de Estado, sob responsabilidade da Senacon, estabelecida pelo Decreto nº 8.573/2015, para conciliação entre consumidores e fornecedores na internet, com foco na solução e prevenção de conflitos de consumo. Por meio dessa plataforma, o consumidor se manifesta, a empresa responde, o consumidor avalia e todos podem monitorar o desenvolvimento da resolução.

Conforme explica João Sousa, a plataforma tem como base as seguintes premissas:

“(…) transparência e controle social; importância estratégica das informações prestadas pelos consumidores; e acesso a informação como potencializadora do poder de escolha dos cidadãos. Assim, tem-se a expectativa de que o consumidor assumira um papel ativo, ao acompanhar e avaliar o desempenho dos fornecedores – disponível na própria plataforma (...)”. (SOUSA, 2014, p. 30)

A plataforma é pública, gratuita e transparente, e funciona da seguinte forma. As empresas preenchem um “formulário de proposta de adesão” (contendo seus dados) e concordam com um “termo de adesão” e um “termo de uso”. O termo de adesão, assinado entre fornecedor e Senacon, permite: o acesso para receber e responder às reclamações registradas pelos consumidores; a interação com o consumidor na plataforma; o acompanhamento das demandas registradas em nome da empresa; e o requerimento da recusa da reclamação, “exclusivamente nos casos em que for comprovado que o serviço ou produto reclamado foi produzido, ofertado e/ou comercializado por outro fornecedor e que não há qualquer indício de solidariedade na relação de consumo mencionada” (NOGUEIRA; PORTO; QUIRINO; 2017).

O fornecedor se compromete, dentre outros pontos, a responder às demandas em até 10 dias e a informar à Senacon os dados do responsável direto pelo tratamento do sistema dentro da empresa.

O consumidor, por sua vez, realiza o seu cadastro, assumindo os termos de uso, e fica habilitado a registrar reclamações contra qualquer uma das empresas participantes do serviço. Durante o prazo de resposta, o consumidor pode acompanhar sua demanda, bem como se relacionar com o fornecedor. Ao receber a resposta final da empresa, o consumidor pode avaliar a reclamação e participar de pesquisas em andamento na Senacon caso tenha interesse.

Em relação a essa forma de funcionamento da plataforma, a doutrina elenca que um dos seus maiores méritos está na negociação direta entre as partes. Sobre esse aspecto, Nogueira, Porto e Quirino expõe que:

Um dos mais valiosos méritos técnicos do portal consumidor.gov está em priorizar negociações di-

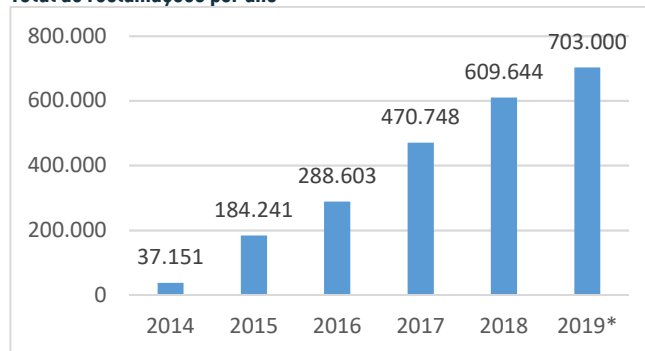
retas entre as partes. Essa é, inclusive, uma das críticas mais robustas que se faz ao projeto de regulação da plataforma europeia de ODR. Os consumidores devem ter acesso às informações sobre princípios legais básicos relacionados às suas reclamações. (2017, p. 11)

Até maio de 2020, a plataforma teve mais de 2,7 milhões de reclamações recebidas pelas 803 empresas credenciadas (informações de junho de 2014 a maio de 2020. Informações obtidas do SINDEC, do Ministério da Justiça e Segurança Pública.); cerca de 98% de reclamações respondidas pelas empresas dentro de um prazo médio de respostas de seis dias e meio (menor do que o prazo determinado de dez dias que as empresas têm para responder as reclamações dos consumidores), com 78% de resolatividade avaliado pelos consumidores, que dão 3,3 sobre 5 para às empresas.

A Senacon tem atuado para ampliar o uso da plataforma, inclusive durante a pandemia do Covid-19 por meio da Portaria Senacon nº 15, de 27 de março de 2020, que determinou o cadastro de empresas para viabilizar a resolução dos conflitos pela plataforma, como uma alternativa aos consumidores afetados pela pandemia.

Nesse sentido, mesmo antes da pandemia já era possível verificar que houve um aumento de 15,3% no número de reclamações em 2019 quando comparado com o ano de 2018 (com dados até novembro de 2019), sendo que o uso vem crescendo exponencialmente ao longo dos anos desde a data de início do seu funcionamento, conforme demonstra o gráfico abaixo:

GRÁFICO 1
Total de reclamações por ano



Fonte: dados do consumidor.gov.br, elaboração dos autores.

* Dados até novembro de 2019.

Sobre a eficácia da plataforma, Schmidt-Kessen, Carneiro e Nogueira (2019), a partir desses dados, consideram o "consumidor.gov.br" um exemplo de sucesso, já que apresenta elevados números de reclamações e taxa de respostas dos fornecedores. Segundo as autoras, os curtos prazos para a tomada de decisões, o elevado número de reclamações resolvidas e a satisfação apresentada pelos consumidores são elementos que levam o caso brasileiro a superar a plataforma fornecida pela União Europeia para a solução de litígios consumeristas.

Pode-se atribuir essa eficácia da plataforma ao incentivo para seu uso. Sobre esse aspecto, ressalta-se,

inclusive, o apoio do Conselho da Justiça Federal (CJF), que, na I Jornada de "Prevenção e solução extrajudicial de litígios", aprovou o enunciado 50:

"O Poder Público, os fornecedores e a sociedade deverão estimular a utilização de mecanismos como a plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR, política pública criada pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon e pelos Procons, com vistas a possibilitar o acesso, bem como a solução dos conflitos de consumo de forma extrajudicial, de maneira rápida e eficiente". (CJF, 2016).

Nessa mesma seara, atualmente a Senacon realiza projetos de cooperação dos Tribunais de Justiça com o objetivo de incentivar a redução e a prevenção de litígios por meio da plataforma, sendo que já são conveniados o Tribunal de Justiça do Estado do Acre; Tribunal de Justiça da Bahia; Poder Judiciário do Ceará; Tribunal de Justiça de Rondônia, Tribunal de Justiça de Sergipe, dentre outros. Além disso, a Senacon firmou, recentemente, o Acordo de Cooperação Técnica nº 016/2019 com o Conselho Nacional de Justiça para integração do "consumidor.gov.br" ao processo judicial eletrônico (PJe), fazendo com que as partes que ingressam com ações no poder judiciário tenham a opção de utilizar a plataforma antes de dar prosseguimento ao processo.

Um dos pontos mais interessantes da plataforma, além da promoção da desjudicialização, é a possibilidade de acesso a uma base de dados com o perfil dos consumidores que utilizam a plataforma, podendo-se, inclusive, fornecer subsídios à elaboração de políticas públicas (como ocorreu com o mapeamento das ligações indesejadas recebidas por consumidores, conforme explica PERON, 2019), conforme explica o site do Ministério da Justiça e Segurança Pública:

"Os registros realizados pelos consumidores geram uma base de dados pública que disponibiliza à sociedade informações relevantes sobre empresas, assuntos, e problemas demandados na plataforma. Tais informações alimentam indicadores que são divulgados no site, bem como estão à disposição de qualquer interessado, independentemente de solicitação, em formato aberto, em conformidade com diretrizes de acesso à informação e transparência ativa. Acreditamos que o acesso a esses dados apoia a produção de conhecimento pela própria sociedade, pelo meio acadêmico, bem como serve ao próprio mercado. Além disso, oferece condições ao Estado para fiscalizar o comportamento das empresas, especialmente no que tange à lesão a direitos coletivos".¹

O mapeamento dessas informações pode ser encontrado, por exemplo, por meio da identificação do perfil das reclamações, usuários e empresas que fazem uso da plataforma.

Por exemplo, dos consumidores que submeteram reclamações em 2019, cerca de 61,3% comprou os produtos ou adquiriu os serviços de forma não presencial, enquanto 22,57% adquiriu seus produtos em lojas físicas e 16,08% res-

¹ Informação disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/consumidor-gov.br>.

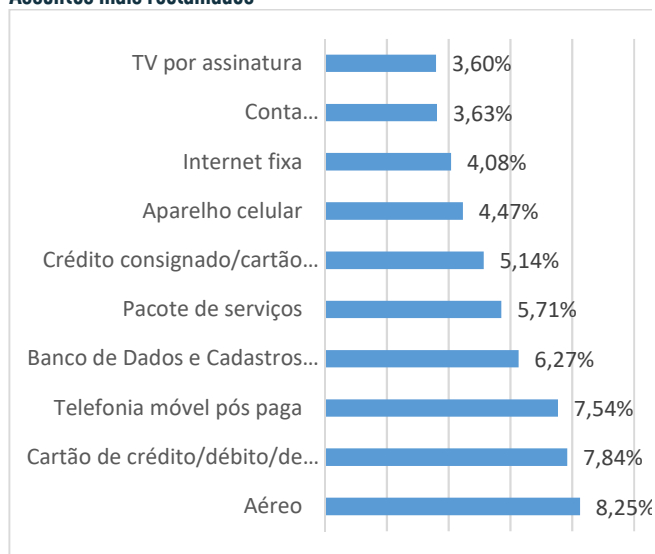
pondeu que não se aplica (seja porque não houve compra ou porque a pergunta não se aplica).

Além disso, os dados do "consumidor.gov.br" nos permitem ver que praticamente todas as operadoras de telefonia constam da relação de empresas com maior número de reclamações. Vivo, Oi, Tim e Claro totalizam, juntas, 21% de todas as reclamações dos consumidores.

Já os principais problemas que os consumidores enfrentam se relacionam ao setor aéreo (muito provavelmente em razão dos inúmeros cancelamentos de voos em razão da pandemia), cartão de crédito/débito/loja, telefonia móvel pós paga, bancos de dados e cadastros de consumidores, pacotes de serviços (combo), dentre alguns outros, conforme pode ser visto no gráfico a seguir:

GRÁFICO 2

Assuntos mais reclamados



Fonte: dados do consumidor.gov.br, elaboração dos autores.

* Dados de janeiro a abril de 2020.

Por meio da análise dos dados acima elencados, originados da plataforma, é possível que a Senacon e demais membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDIC), bem como agências reguladoras, elaborem políticas públicas que, de um lado, promovam uma maior proteção do consumidor e, de outro, evitem que novas ações consumeristas cheguem ao judiciário, sem que isso signifique uma precarização dos direitos dos consumidores.

5. CONCLUSÃO

A economia digital impõe mudanças nas relações sociais, na maneira que nós como sociedade adquirimos bens e serviços e, conseqüentemente, nas relações de consumo. Exemplo disso são as plataformas digitais que são amplamente utilizadas no dia a dia, como Uber, Facebook, Airbnb, dentre outras.

O número de ações em tramitação no judiciário, os custos envolvidos para sua manutenção e o tempo de espera para uma efetiva prestação jurisdicional nos mostram que é necessário investir em sistemas de tecnologia, como plataformas digitais, que promovam a desjudicialização. No caso, se as partes envolvidas em um litígio conseguem resolver os problemas da disputa sem que isso resulte em um processo judicial, eventualmente será possível

transformar isso em um modelo a ser replicado como política pública, como foi o caso do "consumidor.gov.br".

Nesse sentido, é necessário investir no empoderamento do consumidor e, sobretudo, na congregação de consumidores capazes de negociar coletivamente (conforme previsão do artigo 107 do CDC). É também o momento de aproveitarmos ferramentas voltadas para soluções alternativas de conflitos, como negociação, mediação e até mesmo arbitragens em disputas coletivas, como já ocorre em diversos países.

Essas plataformas, além de diminuir a litigiosidade, permitem a realização de estudos com o fim de classificar empresas de acordo com o nível de conformidade em relação ao cumprimento dos direitos do consumidor e de acordo com a satisfação dos consumidores mensurada pela sua responsividade em plataformas como o "consumidor.gov.br". Da mesma forma que consumidores são avaliados, a plataforma também permite a avaliação das empresas, podendo-se pensar, no futuro, em punição para empresas que não são bem avaliadas.

A partir da adoção e expansão do uso da plataforma "consumidor.gov.br", poderá se fazer com que, no futuro, casos de descumprimento da legislação consumerista cheguem ao Poder Judiciário apenas residualmente, o que deve ser pensado, também, dentro de uma lógica sistêmica que não incentive o descumprimento da lei.

7. BIBLIOGRAFIA

1. Brasil. Lei n. 8.884, de 11 de junho de 1994. Transforma o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) em Autarquia, dispõe sobre a prevenção e a repressão às infrações contra a ordem econômica e dá outras providências.
2. Brasil. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. Justiça em números 2019 (ano-base 2018). Disponível em <<https://bit.ly/38taEa0>>.
3. Meadows, A. J. A comunicação científica. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1999.
4. Fernandes, C. M.; Filho, A. S. A proteção do consumidor na sociedade da informação: uma análise da plataforma consumidor.gov.br. III Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania, 3. Anais... Universidade Ribeirão Preto, ago. 2015. Disponível em: <<https://bit.ly/2xc23bh>>.
5. Cabral, M. M. Os meios alternativos de resolução de conflitos: instrumentos de ampliação do acesso à justiça. Dissertação (Mestrado) – Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<https://bit.ly/2Y9D7wN>>.
6. Gico Jr., I. T. A tragédia do Judiciário. Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, 2014; 267, Epub set 2014. Disponível em: <<https://bit.ly/2E7ts1D>>.
7. Arantes, R. B.; Sadek, M. T. A crise do Judiciário e a visão dos juízes. Rev. USP. 1994; 21:34-45.
8. Botero, J. C. et al. Judicial reform. The World Bank Research Observer. Spring 2003; 18 (1): 61-88.
9. LIMA, D. H. S. Da cultura do litígio à do consenso: o uso de *online dispute resolution* na Comarca de Araquari (SC). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina. Dissertação de mestrado. 2019.
10. Brasil. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. Justiça em números 2018 (ano-base 2017). Disponível em <shorturl.at/ezOY8>.

11. Timm, L. B. Por um plano nacional de defesa dos direitos do consumidor. *Rev. Consultor Jurídico*, 2019. Disponível em: <<https://bit.ly/2WX7Bko>>.
12. Cappelletti, M.; Garth, B. Acesso à Justiça. Tradução: Ellen Gracie Northfleet, Porto Alegre (RS): Fabris, 1998. p. 31-73.
13. Gonçalves, J.; Maillart, A. S.; Dos Santos, R. S. S. Da cultura da sentença para uma cultura consensual de administração dos conflitos jurídicos. In: RODAS, J. G. *et al.* (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas; 2018. p. 207-240.
13. Brasil. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil.
14. OCDE – Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico. Challenges to consumer policy in the digital age. G20 International Conference on Consumer Policy. 2019. Disponível em: <<https://bit.ly/2qJj7G6>>.
14. Feitosa, G. R. P.; Lima, G.V. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. *Rev. do Direito*. Santa Cruz do Sul. 2016; 3 (50): 53-70. Disponível em <<https://bit.ly/3itMqBy>>
15. Becker, D.; Lameirão, P. Online Dispute Resolution (ODR) e a ruptura no ecossistema da resolução de disputas. 2017. Disponível em <<https://bit.ly/2MSGqGb> />.
16. Arbix, D. A. Resolução online de controvérsias-Tecnologias e Jurisdições. Tese (Doutorado em Direito). São Paulo: Universidade de São Paulo, 2015.
17. Nascimento Jr, V. F. A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: online dispute resolution. *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca*. 2017; 12 (1): 265-281.
18. Grinover, A. P. Os métodos consensuais de solução de conflitos no novo CPC. // BONATO, Giovanni. *O novo Código de Processo Civil: questões controvertidas*. São Paulo: Editora Atlas, 2015.
19. Brasil. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <<https://bit.ly/1LsPdQg>>.
20. Sousa, J. P. A. Defesa do consumidor e políticas públicas: um estudo sobre o consumidor.gov.br. Monografia (Bacharelado) – Universidade de Brasília, Brasília, 2014.
21. Brasil. Presidência da República. Decreto n. 8.573, de 19 de novembro de 2015. Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, 10 nov. 2015.
22. Brasil. Consumidor.gov.br. Termo De Adesão Do Fornecedor - Consumidor.gov.br. Disponível em: <<https://bit.ly/31T0Ch5> >
22. Nogueira, R.; Porto, A. J. M.; Quirino, C. C. Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção. *Rev. do Direito do Consumidor*. 2017; 114: 295-318.
23. Brasil. Ministério da Justiça e Segurança Pública/Secretaria Nacional do Consumidor. Portaria n. n.15, de 27 de março de 2020. Determina o cadastro de empresas na plataforma Consumidor.gov.br para viabilizar a mediação via internet, pela Secretaria Nacional do Consumidor, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente, nos termos do art. 34 do Decreto no 2.181, de 20 de março de 1997. *Diário Oficial da União*, Brasília, 01 jan. 2020. Seção 1, p. 46.
24. Canteiro, M.; Nogueira, R.; Schimiddt-Kessen, M. J. Success or Failure? – Effectiveness of Consumer ODR Platforms in Brazil and in the EU. *Copenhagen Business School Law Research Paper Series No. 19-17*, Copenhagen, 2019. Disponível em: <<https://bit.ly/2RLhsuw>>.
25. Brasil. CJF – Conselho da Justiça Federal. I Jornada “Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios”. Brasília: CJF, ago. 2016.
26. Maiolino, I; Silveira, F. C.; Timm, L. B. A importância da plataforma consumidor.gov.br para solução alternativa de conflitos. // 30 anos do CDC – Evolução e Desafios no Relacionamento com o Cliente. No prelo. Editora Foco, 2020.
27. Brasil. Acordo de Cooperação Técnica nº 016/2019. Acordo de cooperação técnica entre o Conselho Nacional de Justiça e o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), para incremento de métodos autocompositivos, mediante plataformas on-line, para solução de controvérsias consumeristas. 2019. Disponível em: <<https://bit.ly/2CgmsCh>>.
28. PERON, I. 92,5% das pessoas recebem ligações indesejadas de telemarketing. *Valor Econômico*, 21 mai 2019. Disponível em: <<https://bit.ly/31Qjg8g>>.
29. TIMM, L. B. Ainda sobre a função social do direito contratual no Código Civil brasileiro: justiça distributiva versus eficiência econômica. Disponível em: <<https://bit.ly/2X6R7uR>>. Acesso em: 23 jun. 2019.
30. ALMEIDA, J. B. Manual de direito do consumidor. São Paulo: Saraiva, 2015.
31. MAIOLINO, I; TIMM, L. B. // MAIOLINO, I; TIMM, L. B. Introdução – Novos desafios do consumidor (Orgs.). *Direito do consumidor: novas tendências e perspectiva comparada*. Singular, 2019.

8. NOTAS FINAIS.

1. Algumas das causas que contribuem para a judicialização do direito do consumidor, como a ausência de cooperação entre entidades consumeristas e agências reguladoras, já estão sendo endereçadas pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). Exemplo disso é o esforço de aproximação e de manutenção de uma agenda comum por parte da Senacon e das demais agências do governo. Nesse sentido, pode-se mencionar o esforço conjunto entre a referida Secretaria e a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), cujos esforços levaram à criação da plataforma Não me Perturbe, que na primeira semana cadastrou mais de um milhão de consumidores que decidiram não mais receber ligações de telemarketing pelas operadoras de telefone. Outra situação que demonstra que a cooperação pode ter ótimos resultados diz respeito ao acompanhamento, pela Senacon, da situação do mercado aéreo junto à Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) após a saída da Avianca do mercado.

2. O novo Código de Processo Civil prevê, em diversos artigos, a promoção da autocomposição de conflitos, como: art. 3º, § 3º; art. 6º; art. 139, inc. V; art. 313, inc. III; art. 334 e parágrafos; art. 359; art. 515, incisos II, III e VII; e art. 565, § 1º.

A OBRIGATORIEDADE DA AUDIÊNCIA DO ARTIGO 334 DO CPC

Joel Ilan Paciornik¹, José Laurindo de Souza Netto², Anderson Ricardo Fogaça³, Eleonora Laurindo de Souza Netto⁴

O presente estudo versa sobre a opção legislativa pelo fortalecimento da cultura da autocomposição, materializada, entre outros dispositivos, no art. 334 do Código de Processo Civil de 2015, que prevê a obrigatoriedade da audiência de conciliação ou de mediação *initio litis* no procedimento comum. Verificado pelo juiz que a petição inicial preenche todos os requisitos essenciais e não sendo o caso de improcedência liminar do pedido, deverá o magistrado designar audiência de conciliação ou de mediação, dispensada somente no caso de sua inutilidade, seja em razão da indisponibilidade do direito, seja em razão da ausência de interesse expresso de ambas as partes. Conclui-se que essa cultura da autocomposição deve ser valorizada pelo Poder Judiciário, sendo obrigatória a instauração de audiência prévia de conciliação ou mediação não apenas no procedimento comum, mas também nos procedimentos especiais previstos pelo Código de Processo Civil e pela legislação extravagante, quando houver compatibilidade.

Palavras-chave: Audiência de conciliação ou de mediação. Autocomposição. Obrigatoriedade. Procedimentos especiais. Razoável duração do processo.

This study deals with the legislative option for strengthening the culture of self-composition, materialized, among other provisions, in art. 334 of the 2015 Code of Civil Procedure, which provides for the mandatory hearing of conciliation or mediation *initio litis* in the common procedure. As verified by the judge that the initial petition fulfills all the essential requirements and, if the request is not unfounded, the magistrate must designate a conciliation or mediation hearing, waived only in case of its uselessness, either due to the unavailability of the right, or because of the absence of express interest from both parties. It is concluded that this culture of self-composition must be valued by the Judiciary, and it is mandatory to initiate a prior hearing of conciliation or mediation not only in the common procedure, but also in the special procedures provided for by the Civil Procedure Code and by extravagant legislation, when applicable compatibility.

Keywords: Conciliation or mediation hearing. Self-composition. Obligatoriness. Special procedures. Reasonable duration of the process.

¹ Mestre em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Ministro do Superior Tribunal de Justiça

² Pós-Doutor em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Degli Studi di Roma "La Sapienza". Doutor em Direito pela Universidade Federal do Paraná. Desembargador do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. 2º Vice-Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná na Gestão 2019/2020

³ Mestre em Direito pelo Centro Universitário Internacional – UNINTER, Professor da Escola da Magistratura do Paraná — EMAP e Juiz de Direito em Segundo Grau do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

⁴ Mestre em Direito Penal e Política Criminal pela Université Paris Pantheon-Sorbonne. Professora da FESP, UNIP e EMAP

1. INTRODUÇÃO

Com o intuito de superar a crescente judicialização no sistema de Justiça brasileiro, a legislação processual civil passou a prever um sistema multiportas na resolução dos conflitos, deixando a solução judicial de ser a única cabível.

Apesar da crescente valorização dos métodos autocompositivos de solução de conflitos, a forma heterocompositiva, desde sempre, foi a mais utilizada.

A vinculação dos meios consensuais de solução de conflitos ao processo judicial representou uma forma de amenizar esse quadro de intensa litigiosidade, tendo sido um dos marcos importantes nessa progressiva utilização dos métodos autocompositivos a audiência de conciliação do art. 331 do CPC/73, introduzida pela Lei 8.952/94, posteriormente denominada pela Lei 10.444/2002, de audiência preliminar.

Com o advento do Código de Processo Civil de 2015, a audiência preliminar teve o seu *locus* no procedimento alterado para o início do processo, e não mais no meio do procedimento, entre a fase da resposta e a da instrução, como era com o Código anterior, e passou a ser de observância obrigatória pelo juiz, podendo ser dispensada apenas em duas hipóteses: quando se tratar de direito que não admita a autocomposição ou quando ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual (art. 334, § 4º).

Com isso, disponibiliza-se às partes a escolha de diversas ferramentas capazes de oferecer a solução socialmente mais adequada e vantajosa, entre elas a conciliação, já tratada pela legislação anterior, e a mediação, além de outros métodos de solução consensual de conflitos (art. 3º, §3º).

Até a mais alta Corte de Justiça do país, o Supremo Tribunal Federal, recentemente criou o Centro de Mediação e Conciliação (CMC), responsável pela busca e implementação de soluções consensuais nos processos em andamento na Corte. A Resolução 697/2020, em vigor desde 10/08/2020, prevê que o Centro atuará na solução de conflitos pré-processuais e processuais, de competência do Supremo Tribunal Federal.

Esse fortalecimento da solução consensual adotada pela nova legislação processual confirma-se diante das diversas regras dispostas ao longo do Código que tratam a respeito dos métodos autocompositivos.

Ao todo, conforme sustenta TARTUCE, a audiência de mediação é mencionada em 39 (trinta e nove) dispositivos, a conciliação aparece em 37 (trinta e sete), a autocomposição em 20 (vinte), bem como a solução consensual em 7 (sete), totalizando 103 (cento e três) previsões (TARTUCE, 2017).

O artigo 334 do Código de Processo Civil dispõe a respeito da obrigatoriedade da audiência de conciliação ou de mediação *in initio litis*, que só não irá ser realizada quando ambas as partes manifestarem desinteresse na composição consensual ou o conflito não admitir autocomposição (arts. 334, § 4º, I e II, CPC), porquanto nestes casos seria inútil.

A redação legal é inequívoca. Ao utilizar o verbo "designará" no futuro do presente do modo indicativo, deixa clara a imperatividade do comando (NIEMAYER, 2016), não abrindo margens para questionamentos.

De acordo com o Justiça em Números 2020, do

Conselho Nacional de Justiça, após a vigência do Código de Processo Civil de 2015, que tornou obrigatória a audiência prévia de conciliação e mediação, houve um aumento de 5,6% no número de sentenças homologatórias de acordo, passando de 3.680.138 no ano de 2016 para 3.887.226 em 2019, o que demonstra que foi positivo para o sistema de Justiça a obrigatoriedade da audiência.

Não obstante, embora o Código no artigo 334 apenas faça menção à conciliação e à mediação, cabe aqui ressaltar que é plenamente viável que se possibilite o uso de rol maior de técnicas que visam à composição consensual e que se mostrem mais acertadas ao caso concreto, conforme art. 3º, §§ 2º e 3º, do CPC, e Resolução 125/2010, do CNJ.

Além disso, a audiência de conciliação e mediação antes da apresentação da defesa evidencia tendência de estimular a solução consensual dos conflitos, "tornando a solução judicial uma espécie de *ultima ratio* para a composição de litígios" (ANDREWS, 2013).

Desse modo, o art. 334 do Código de Processo Civil é comando legal imperativo que tem o juiz como destinatário final da ordem legal, não se tratando de discricionariedade do magistrado. Inclusive, nos procedimentos especiais, a designação da audiência de conciliação ou de mediação também é obrigatória, não comportando flexibilização, quando houver compatibilidade com o procedimento especial.

Contudo, verifica-se que há decisões judiciais dispensando a audiência preliminar fora das hipóteses elencadas no texto legal, um verdadeiro contrassenso.

Assim, o presente estudo tem por intuito abordar a obrigatoriedade da designação da audiência de conciliação ou de mediação do art. 334 do Código de Processo Civil nos procedimentos comuns e também nos procedimentos especiais, quando houver compatibilidade. Para tanto, far-se-á uso do método lógico-dedutivo, com pesquisa bibliográfica em doutrina. O tema será abordado em quatro tópicos, além da introdução, conclusão e referências.

No primeiro tópico, é realizada uma conceituação dos institutos da mediação e da conciliação, destacando suas principais vantagens. No segundo tópico, é abordado o artigo 334 do Código de Processo Civil, com a indicação de uma diretriz interpretativa sobre a obrigatoriedade da audiência prévia de conciliação ou de mediação. No terceiro tópico, analisa-se as peculiaridades do procedimento comum e do especial, concluindo-se pela obrigatoriedade da audiência de conciliação ou de mediação também nos procedimentos especiais, quando houver compatibilidade, à luz dos pilares da legislação processual civil.

2. OS INSTITUTOS DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

O Código buscou implementar política pública para tratamento adequado dos conflitos por meio da integração de diversas formas de resolução de conflitos, com enfoque para a adoção dos métodos autônomos em detrimento dos heterônomos, dentre eles a conciliação e a mediação, tratadas especificamente no artigo 334 do Código de Processo Civil, dentre outros dispositivos.

Os interessados foram alçados ao protagonismo da construção das decisões jurídicas (DIDIER JR., 2015), tendo à sua disposição um sistema de Justiça com múltiplas alternativas de acesso, diversas portas, para uma só finali-

dade: a resolução dos conflitos com mais celeridade diante da crise que o sistema judiciário vem sofrendo, com o acúmulo de processos existentes nos tribunais. O presente estudo irá se ater aos institutos da conciliação e da mediação.

Ambas as técnicas se referem à solução consensual dos conflitos. A conciliação tem por finalidade abranger o conflito por meio de um método célere e eficaz quando não há inter-relacionamento entre as partes, conforme BRAGA NETO (2008). Na mediação, por sua vez, as partes já possuem uma relação prévia.

A principal diferença entre os institutos se dá na atuação do facilitador. O conciliador procura ativamente o acordo, tendo como prioridade a resolução do litígio, enquanto na mediação, o mediador visa ao restabelecimento do diálogo entre as partes, fazendo com que identifiquem a melhor solução, com possibilidade de ganhos mútuos (SOUZA, 2013).

O instituto da conciliação origina-se do latim *conciliare*, que consiste em atrair, ajudar, harmonizar. Cuida-se de um meio alternativo de pacificação social, no qual os indivíduos procuram reparar as desigualdades, por meio de um conciliador (SALES, 2007).

NASSIF conceitua conciliação no seguinte aspecto:

(...) o procedimento iritual, oral e informal, realizado antes ou depois de instaurado o processo (contraditório), com vistas a buscar uma solução da controvérsia fora da jurisdição e do processo, mediante a elaboração de um acordo que, após homologado por despacho, substitui eventual medida cautelar ou sentença, faz coisa julgada imediata e adquire a qualidade de título executivo judicial (NASSIF, 2005, p. 152).

A conciliação é a maneira de solucionar conflitos, na qual uma terceira pessoa, que não faz parte da relação, tem por desígnio aproximar as partes, conduzindo o diálogo e oferecendo alternativas, para que seja realizada uma composição.

O uso da conciliação traz uma série de benefícios, entre eles, "otimizar o tempo de solução de um conflito, evitar o desgaste emocional e material despendido com o processo litigioso e diminuir o número de processos judiciais, desafogando o Poder Judiciário" (LEÇA, 2012).

O objetivo é o acordo, isto é, as partes, mesmo adversárias, necessitam chegar a um consenso para impedir o processo judicial ou para nele colocar um ponto final, caso já exista, consoante SALES (2007). Desse modo, o conciliador interfere, aconselha, sugere as opções possíveis para os interessados chegarem a um acordo, demonstrando para as partes os riscos e as consequências do prolongamento da demanda. O conciliador tem uma postura mais ativa na condução da audiência.

Já na mediação, não há uma posição tão ativa do terceiro facilitador – nesse caso, chamado de mediador – que apenas conduz as negociações entre os interessados na busca da solução do litígio. O mediador, neutro e imparcial, tem por função auxiliar no diálogo por meio da neutralização de emoções e da busca por uma convergência entre as partes, que mantém uma relação prévia ao conflito, como uma relação familiar ou de vizinhança, por exemplo. Mesmo

com o conflito, as partes, em tese, manterão essa relação e, por isso, é importante a reconstrução do diálogo entre os contendores. Não se busca a mera extinção do processo por um acordo, mas sim o restabelecimento do diálogo e da harmonia entre as partes, partindo-se da causa que deu origem ao conflito.

Em suma, a conciliação e a mediação podem ser distinguidas de quatro modos, conforme MORAIS e SPENGLER (2012): a) quanto ao papel do conciliador/mediador: o conciliador é o terceiro que pode sugerir, orientar as partes e até mesmo direcionar o confronto e seus resultados, enquanto o mediador nada pode fazer nesse sentido, mas sim ajudar os conflitantes a restabelecer a comunicação; b) quanto aos objetivos perseguidos: na mediação temos o tratamento adequado ao conflito, que deve gerar comunicação e satisfação dos conflitantes, sendo o acordo uma consequência, porém, na conciliação, o acordo é o propósito principal; c) quanto ao conflito: na conciliação eles são esporádicos, pois as partes conflitantes não têm ou tiveram qualquer tipo de relacionamento, enquanto na mediação, contrariamente, os conflitantes mantêm e continuarão mantendo – assim se espera – algum grau de relação; d) quanto às técnicas empregadas e a dinâmica das sessões: na mediação, as técnicas são direcionadas para a escuta e o desvelamento do real interesse em questão; a mediação admite sessões mais longas e até remarcação de sessões quando necessário, tendo em vista a manutenção do diálogo. Na conciliação, há o incentivo de propostas e contrapropostas, empregando assim técnicas de negociação.

Verifica-se que ambas as técnicas, criadas com propostas diversas – definidas de acordo com o relacionamento entre as partes –, buscam o mesmo objetivo: a resolução da lide, trazendo a possibilidade de ganhos mútuos e materializando em maior medida os pilares da celeridade e eficácia processual. Por esses motivos, a resolução consensual de conflitos passou a ser uma das ferramentas mais utilizadas pelo Código de Processo Civil, refletida ao longo de seus diversos dispositivos que tratam de todo o sistema de solução consensual.

Destarte, a utilização destes métodos traz uma série de vantagens, tanto para as partes, como para o sistema de Justiça, dentre elas a redução na sobrecarga dos tribunais e das altas despesas com os litígios, além da melhora na entrega da prestação jurisdicional, com análise acurada das questões profundas envolvendo os litígios. Pode-se destacar também a maior celeridade e maior ânimo de cumprimento do objeto material, em razão de se tratar de um acordo de vontades, bem como o aumento de interesse das partes, que passam a assumir o protagonismo na resolução de seus conflitos.

3. CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL À LUZ DO ART. 334.

Conforme a redação do *caput* do artigo 334 do Código de Processo Civil, o magistrado, ao constatar que a petição inicial cumpre os requisitos essenciais, não sendo o caso de improcedência liminar do pedido, designará audiência de conciliação ou de mediação, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, determinando-se a citação do réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

Para GONÇALVES (2017), a audiência de conciliação ou de mediação é fase imprescindível nos processos que seguem o procedimento comum, e sua definição, mesmo antes da apresentação da contestação, consiste na ideia de que, após proposta a peça de defesa pelo réu, o conflito poderá exacerbar-se, fazendo-se mais difícil a conciliação entre as partes.

Veja-se que os comandos do art. 334 do Código de Processo Civil são imperativos e impõem ao magistrado – destinatário final da ordem legal – o dever de designar a audiência prévia obrigatória, à exceção dos casos expressamente previstos em lei, os quais denotam a inutilidade das técnicas.

A audiência será realizada no Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos e Cidadania – Cejuscs, onde houver. Conforme o art. 165 do CPC, os tribunais devem criar esses centros, que são “responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e de mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição”. De acordo com o Justiça em Números 2020, no final de 2019 havia 1.284 Cejuscs no Brasil, número que tem tido avanços significativos a cada ano. O Paraná possuía, de acordo com o relatório, 135 Cejuscs no fim de 2019, sendo o terceiro entre os de grande porte, atrás de São Paulo (231) e Minas Gerais (166).

O § 1º do artigo 334 registra que os mediadores e conciliadores deverão conduzir as sessões e audiências de conciliação ou de mediação, nos Cejuscs, e, na falta destes centros, o juiz da causa será encarregado pela efetivação da audiência.

Embora não haja proibição para que o próprio magistrado conduza a audiência do artigo 334, CPC/2015, essa função deve ser evitada, na medida em que o julgador poderá sofrer algum grau de influência dos diálogos travados na audiência entre as partes, as quais podem, eventualmente, reconhecer alguma posição jurídica que não será necessariamente mantida em caso de insucesso na obtenção do acordo. O juiz, nessa situação, poderá perder sua imparcialidade, visto que tem conhecimento de uma situação não existente nos autos. Se o réu confessa um fato durante a audiência de conciliação, mas o acordo não é formalizado, ele poderá não confessar esse fato na sua resposta e nem em seu eventual interrogatório, e o juiz não poderá levar esse fato em consideração, em especial porque a conciliação e a mediação são informadas pelo princípio da confidencialidade (art. 166, CPC). Conforme explicam PINHO e QUEIROZ (2015):

Na verdade, o ideal é mesmo que a audiência do art. 334, CPC/2015, seja conduzida por um auxiliar do magistrado, até como garantia de sua imparcialidade. Nesse ponto específico, como um juiz poderia não levar em consideração algo (como uma confissão, por exemplo) que ouviu numa das sessões de mediação? Como poderia não ser influenciado, ainda que inconscientemente, pelo que foi dito, mesmo que determinasse que aquelas expressões não constassem, formal e oficialmente, dos autos? Havendo possibilidade de acordo, o magistrado poderá conduzir, ele mesmo, essa etapa, ou convocar um conciliador ou mediador. Essa decisão é discricionária do juiz, sendo, portanto, irrecorrível.

Apenas em duas hipóteses a audiência prévia não irá se realizar, conforme o § 4º do artigo 334 do CPC.

A primeira, quando ambas as partes manifestaram desinteresse na composição consensual. Assim, mesmo que o autor manifeste expressamente seu desinteresse, o juiz terá de designá-la, exceto se, pelo menos 10 (dez) dias antes da audiência, o réu também manifestar o desinteresse. Havendo litisconsórcio, o desinteresse na realização da audiência deve ser manifestado por todos os litisconsortes. A audiência, que já está designada, será cancelada, mas desde que seja feita com a antecedência necessária (GONÇALVES, 2017).

A segunda hipótese concerne aos casos em que a natureza da ação não admite a autocomposição. DIDIER (2015) ensina que não se pode confundir “não admitir autocomposição”, situação que, por si só, autoriza a dispensa da audiência, com a indisponibilidade do direito litigioso, pois pode ocorrer de o direito ser indisponível, mas ser possível a autocomposição, como, por exemplo, na ação alimentos, na qual é possível a celebração de acordo quanto ao valor e forma de pagamento da pensão alimentícia.

Conforme salienta MARINONI, referidas hipóteses são autoexplicativas, porquanto “se o direito não permite que sobre ele incida qualquer espécie de transação, evidentemente a audiência em questão seria totalmente inútil” (MARINONI; ARENHART; MITIDIERO, 2016).

Além disso, ao impor a necessidade de ambas as partes expressamente manifestarem desinteresse na autocomposição o legislador optou por privilegiar a composição consensual.

Aliás, isso fica evidente com a previsão da sanção de multa por ato atentatório à dignidade da justiça nos casos em que o autor ou réu, injustificadamente, não comparecerem à audiência (artigo 334, § 8º, do CPC), destacando a especial atenção dada pelo legislador à realização da audiência.

No seminário de magistrados denominado “*O Poder Judiciário e o novo Código de Processo Civil*”, conduzido pela ENFAM – Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados, foi aprovado o Enunciado 61, com a seguinte redação: “*Somente a recusa expressa de ambas as partes impedirá a realização da audiência de conciliação ou mediação prevista no art. 334 do CPC/2015, não sendo a manifestação de desinteresse externada por uma das partes justificativa para afastar a multa de que trata o art. 334, § 8º*”, adotando o posicionamento defendido neste artigo.

4. PROCEDIMENTO COMUM E ESPECIAL

Antes de adentrar no cerne da questão, breve recorte acerca dos procedimentos comuns e especiais mostra-se necessário para fins de possibilitar a investigação acerca da aplicabilidade do art. 334, tratado no item anterior, aos procedimentos especiais.

O processo e o procedimento, apesar de não se confundirem, mantêm estreita relação entre si. O processo compreende “método específico de compor ‘litígios’ por meio da soberania estatal” (THEODORO JÚNIOR, 2016), sendo composto por uma “sucessão de atos que se encadeiam desde a postulação das partes até o provimento final do órgão julgante, que porá fim ao litígio”. Já o procedimento

diz respeito à “maneira de estipular os atos necessários e de concatená-los, de forma a estabelecer o iter a ser percorrido pelos litigantes e pelo juiz ao longo do desenrolar da relação processual” (THEODORO JÚNIOR, 2016).

Nesses termos, o processo de conhecimento pode seguir o procedimento comum ou especial, conforme o caso, evidenciada a natureza instrumental do processo enquanto mecanismo mais útil à jurisdição.

Os procedimentos especiais, enquanto tipos diferenciados de procedimentos, estão dispostos no Código de Processo Civil em Livro próprio, Livro I da Parte Especial, Título III, e em legislação extravagante, ao passo que o procedimento comum está disposto no Título I do Livro I da Parte Especial do CPC.

Quanto à adoção do procedimento, o Código de Processo Civil optou pela sistemática residual, de acordo com a qual o procedimento comum será adotado em todas as ações às quais a lei não atribua procedimento especial. Assim, o procedimento especial deverá ser adotado apenas diante da previsão de sua existência, podendo ser dividido em procedimentos de jurisdição contenciosa, tratados no Capítulo I ao XIV, e voluntária, tratados no Capítulo XV do Livro III da Parte Especial do Código de Processo Civil.

Verifica-se que o Código tenta adequar o procedimento ao tipo de direito material violado, sem deixar de lado a aplicação supletiva das regras gerais do procedimento comum aos especiais quando as normas forem compatíveis com as peculiaridades do procedimento especial.

Como bem salienta José Alberto dos Reis, o procedimento especial “é a fisionomia especial do direito que postula a forma especial de processo” (REIS, 1982), partindo-se da premissa de que o procedimento comum é insuficiente àqueles direitos materiais peculiares disputados em juízo.

Para Marinoni, Arenhart e Mitidiero (2015) o Código de Processo Civil adapta as técnicas processuais às necessidades do direito material com o intuito de obter sua efetiva e tempestiva tutela.

Para além da adequação do rito à pretensão da parte, os procedimentos especiais visam à simplificação e agilização do processo, eliminando os prazos e atos desnecessários, a delimitação do tema deduzido na inicial e na contestação, além da explicitação dos requisitos materiais e processuais para utilização eficaz do procedimento.

Conforme destaca Humberto Theodoro Júnior, “as regras do Código sobre os procedimentos especiais não abrangem, evidentemente, todos os termos do processo. Cuidam, em princípio, apenas daquilo que especializa o rito para adequá-lo à pretensão” (THEODORO JÚNIOR, 2016), razão pela qual naquilo em que o procedimento especial for omissivo aplicar-se-á, subsidiariamente, o procedimento comum, nos moldes do parágrafo único do artigo 318 do Código de Processo Civil.

Ademais, o procedimento comum relaciona-se com o disposto no artigo 190 do Código de Processo Civil, o qual dispõe acerca da possibilidade de as partes estipularem mudanças nos procedimentos quando o processo admitir a autocomposição, o que evidencia a ampliação da participação dos sujeitos processuais no processo, agora, moldável.

Assim, verifica-se que o rito especial se consubstancia na ideia de que não há um único caminho apto a dirimir todos os conflitos.

Diante disto, questiona-se se a audiência prévia de conciliação ou de mediação, de observância obrigatória pelo magistrado, disciplinada no art. 334 do CPC, disposta na disciplina do procedimento comum, aplicar-se-ia, também, aos procedimentos especiais, diante da eventual existência de ritos diferenciados adequados à pretensão.

5. OBRIGATORIEDADE DA AUDIÊNCIA PRÉVIA DE CONCILIAÇÃO OU DE MEDIAÇÃO NOS PROCEDIMENTOS ESPECIAIS

A audiência prévia de conciliação ou de mediação adotada pelo Código em seu artigo 334, para além dos diversos outros dispositivos previstos ao longo do texto legal, destaca a preocupação do ordenamento ao estímulo da solução consensual em detrimento da decisão judicial, que deve ser tida como espécie de *ultima ratio*.

Além disso, há que se ressaltar a razoável duração do processo, reconhecida como direito fundamental pela EC 45/2004, que representa “o lapso de tempo *necessário e suficiente* para que o processo cumpra sua finalidade e sua função social” (NIEMAYER, 2016).

O Código de Processo Civil de 1973, vigente por mais de quatro décadas, reflexo da cultura da ampla judicialização e heterocomposição, cedeu lugar a uma nova realidade e aspirações, diante de um sistema de Justiça sobrecarregado e ineficaz que há muito entregava uma prestação jurisdicional deficitária, em desarmonia com o Estado Democrático de Direito.

Em suma, o Código de Processo Civil de 2015 aspira ao contorno dessa crise do sistema jurisdicional, buscando como resultado maior satisfatividade, uma mudança de paradigma na sociedade para a cultura da paz, o funcionamento adequado das instituições, bem como um sistema processual eficiente, realizando no mundo empírico o direito material por intermédio do processo, conforme se extrai da exposição de motivos do Código.

Por isso, como regra geral, na parte do procedimento comum, o artigo 334 do Código, passou a impor de modo obrigatório a audiência prévia de conciliação ou de mediação, numa clara tentativa de instaurar a cultura da solução consensual dos conflitos em contraposição à cultura do litígio.

O legislador fez questão de prever expressamente os casos em que referida audiência não deve ser designada, casos estes que se restringem à inutilidade da medida, seja em razão da indisponibilidade do direito, seja em razão da ausência de interesse expressado por ambas as partes. Registra-se aqui o cuidado do legislador em condicionar a dispensa em razão do desinteresse de ambas as partes, que deverá ser manifestado expressamente, o que evidencia o viés pedagógico na tentativa de familiarizar os jurisdicionados com a mediação e a conciliação (MAZZOLA, 2017.).

No tocante aos procedimentos especiais, o panorama não é outro. Ao adequar o procedimento à tutela desejada para fins de imprimir simplificação e agilidade ao processo, o legislador não deixou de lado a aplicação supletiva das regras gerais do procedimento comum quando

compatíveis às peculiaridades do procedimento especial (art. 318, CPC), como é o caso do artigo 334 do CPC, que imprime maior celeridade e eficiência.

É o que ressaltam Marinoni, Arenhart e Mitidiero (2015, p. 47), quando trata da adaptação das técnicas processuais para fins de obter efetiva e tempestiva tutela. Igualmente, Humberto Theodoro Júnior (2016), ao elucidar que tais regras não abarcam todos os termos do processo, mas apenas aquilo que especializa o rito.

Se os procedimentos especiais visam à eliminação dos prazos e atos desnecessários, se a eles aplicam-se subsidiariamente as regras do procedimento comum quando compatíveis e se o Código de Processo Civil passou a prever a audiência prévia de conciliação ou de mediação exatamente para fins de imprimir celeridade e eficiência ao procedimento, não trazendo nenhuma vedação no tocante aos procedimentos especiais, não há motivo para afastar a aplicação do artigo 334 do Código de Processo Civil a esses procedimentos.

Os argumentos que negam a aplicabilidade da audiência prévia aos procedimentos especiais seguem a ordem de uma cultura que vê a autocomposição como mero dispêndio de tempo, não atentando aos seus reais benefícios, que o Código, a rigor, busca superar.

Destarte, "nas ações de família (artigo 695) e no conflito coletivo de posse velha (artigo 565) – procedimentos especiais do Novo CPC – a designação de audiência de mediação é obrigatória, não comportando qualquer flexibilização" (MAZZOLA, 2017).

Aliás, como dito, o próprio legislador cuidou das hipóteses em que a audiência não deveria ocorrer, não cabendo ao intérprete conferir-lhe interpretação ampliada diversamente do que pretendia o legislador.

Apesar disso, no contexto da justiça brasileira, várias são as decisões que afastam a realização da audiência prévia de conciliação ou de mediação com fundamento no prejuízo ao andamento do processo e celeridade deste tipo de procedimento.

É equivocada a premissa de que a designação de audiência de conciliação ou de mediação importa em prejuízo ao processo em termos de tempo e efetividade. Dados do Conselho Nacional de Justiça apontam para uma justiça atrasada que distribui mal o tempo do processo em condições inadequadas (CNJ, 2019). De acordo com o Relatório Justiça em Números realizado pelo CNJ no ano de 2019, referente ao ano anterior, no que se refere aos processos ainda pendentes de baixa, o tempo médio de duração na fase de conhecimento do 1º grau é de 3 (três) anos e 4 (quatro) meses e na fase de execução é de 6 (seis) anos e 4 (quatro) meses, sendo que o tempo médio do acervo do Judiciário é de 4 (quatro) anos e 10 (dez) meses.

Veja-se que, diversamente desse entendimento de que a audiência de conciliação ou de mediação importa em prejuízo no tempo da demanda, são múltiplos os benefícios da adoção dos métodos autocompositivos, dentre eles a própria celeridade processual buscada quando da adoção nos procedimentos especiais. Nestes termos, é o que sustenta MAZZOLA (2017):

"Entendemos que, mesmo que o autor declare, genericamente, na petição inicial não ter interesse na audiência, a designação do ato não

tem o condão de retardar sobremaneira o andamento do feito, pois, se o réu também não tiver interesse, basta apresentar petição até 10 dias antes da audiência (artigo 335, parágrafo 5º). Ou seja, não há que se falar em efetivo prejuízo à celeridade processual"

O afastamento da audiência prévia de conciliação ou de mediação quando apenas uma parte manifestou seu desinteresse é *contra legem*, na medida em que o artigo 334 do CPC é claro e objetivo quanto ao mandamento dirigido ao magistrado, não deixando qualquer dúvida de interpretação nesse sentido.

Sob a égide do Código de Processo Civil atual e sua linha principiológica, é impensável o argumento de que a adoção de um método adequado de solução consensual vai de encontro ao princípio da celeridade processual, muito pelo contrário.

Como já destacado, a utilização destes métodos traz uma série de vantagens, tanto para as partes como para o sistema de Justiça, dentre elas a redução na sobrecarga dos tribunais e altas despesas com os litígios, e a melhora na entrega da prestação jurisdicional, com análise acurada das questões profundas envolvendo os litígios, de modo a restaurar o relacionamento entre os envolvidos.

Aresistência na realização das audiências conciliatórias, observadas em diversas decisões judiciais, não segue o disposto no § 2º do art. 3º da lei 13.105/2015 (CPC/2015), que estabelece que "*o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos*". O § 3º do mesmo artigo prevê 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*".

No que se refere aos poderes, deveres e responsabilidades do juiz, o art. 139, inciso V, estabelece que compete ao juiz "*promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais*". Contudo, referido artigo não quer significar que caberia ao juiz a dispensa da audiência preliminar de conciliação ou de mediação. Aliás, conforme sustenta NIEMAYER, "nenhuma audiência ulterior será ou fará as vezes da audiência preliminar, por uma questão de definição".

Só pode haver uma única audiência preliminar. Qualquer outra não será preliminar, e será realizada com fundamento no art. 139, inciso V, do CPC, e não com base no art. 334, até porque com o desenrolar do processo e escalonamento do litígio a atmosfera cooperativa vai cedendo espaço. Não foi por acaso que o Código de Processo Civil estabeleceu a obrigatoriedade prévia da audiência de conciliação ou de mediação (NIEMAYER, 2016).

A este respeito NIEMAYER (2016) sustenta que os magistrados não podem desobedecer o *caput* do artigo 334, imbuídos de fundamentos que não se sustentam e que "*não encontram respaldo no ordenamento jurídico e servem apenas para encobrir a rasteira que os juízes assim dão na lei para conferir a aparência de legitimidade ao ato de desobedecerem a seus ditames*".

Nesse contexto, fica evidente o poder-dever do juiz em oportunizar a conciliação entre as partes, assim depreendendo-se que: (i) *deve* tentar buscar a solução con-

sensual de conflitos (CPC/2015, art. 3º, § 2º); (ii) *deve* estimular a solução consensual de conflitos, inclusive no curso de processo judicial (CPC/2015, art. 3º, § 3º); (iii) *deve* cooperar para que se obtenha decisão de mérito justa, efetiva e em tempo razoável (CPC/2015, art. 6º); (iv) *deve*, a qualquer tempo, promover a autocomposição (CPC/2015, art. 139, inciso V).

Desta maneira, o juiz tem o poder-dever de tentar conciliar as partes, cooperando para a solução consensual do litígio, de forma efetiva e em tempo razoável.

Ainda, considerando a imperatividade do artigo 334 do CPC e que a lei optou pela audiência preliminar como primeiro ato do processo, valorizando a autocomposição, a sua dispensa pelo juiz, quando não presentes as hipóteses legais, configura uma afronta aos demais dispositivos legais que impõem ao juiz a sua observância.

Destarte, sob o prisma do devido processo legal substantivo, evidente que a afronta ao comando expresso da norma, que valoriza a autocomposição, representa uma violação aos princípios da efetividade e da duração razoável do processo.

Se o Código optou pela obrigatoriedade da audiência preliminar de conciliação ou de mediação, prestigiando-a sobremaneira, não tem o juiz o poder de dispensá-la, pelo contrário, caber-lhe-á apenas dar cumprimento ao artigo 334 do CPC, a ele direcionado, ficando ao interesse apenas das partes a dispensa da audiência.

Portanto, evidente a ligação entre o instituto da obrigatoriedade da conciliação prevista no art. 334 do CPC e o poder-dever do juiz em tentar conciliar as partes, tanto no procedimento comum, quanto no especial, quando houver compatibilidade, dada a preocupação do legislador em materializar o devido processo legal substancial, a celeridade e a eficácia processual, por intermédio da adoção do sistema multiportas.

Nesse contexto, a audiência de conciliação ou de mediação *ab initio*, antes de polarizado o conflito, assume papel de destaque cuidadosamente imposto ao juiz da causa pelo legislador e que não comporta flexibilização, tanto no procedimento comum quanto no especial.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desafio no presente trabalho foi abordar os institutos da conciliação e da mediação conforme previsto no Novo Código de Processo Civil, efetuando questionamentos reflexivos sobre a obrigatoriedade da designação da audiência de conciliação ou de mediação nos moldes do artigo 334 do CPC, tanto no procedimento comum quanto nos procedimentos especiais, quando houver compatibilidade.

A legislação processual disponibiliza um modelo multiportas de técnicas para se obter a pacificação social, a efetivação da justiça, abrindo-se um leque para absorção de outros meios de solução de conflitos. Pretende-se, através disso, que estejam à disposição dos cidadãos vários meios de resolução de conflitos, para que cada caso seja solucionado por um procedimento adequado.

À vista disso, o legislador determina, de forma obrigatória, a realização de audiência de conciliação ou de mediação, que apenas não será concretizada se ambas as partes manifestarem seu desinteresse na composição

consensual ou se o direito discutido nos autos assim não admitir a autocomposição.

Ademais, como se verifica no decorrer do trabalho, a dispensa da audiência prévia de conciliação ou de mediação fora das hipóteses elencadas no texto legal, representa um verdadeiro contrassenso e fere frontalmente os princípios basilares do Código de Processo Civil.

O instituto obrigatório da audiência de conciliação ou de mediação introduzido no sistema de Justiça é de grande importância para que exista uma modificação no paradigma quanto à prestação da tutela jurisdicional que é concedida pelo Estado, prestando mais eficiência na atividade jurisdicional.

Desse modo, resta evidente o vínculo entre o instituto da obrigatoriedade da conciliação prevista no art. 334 do CPC e o poder-dever do juiz em tentar conciliar as partes, tanto no procedimento comum, quanto no especial, quando houver compatibilidade, dada a preocupação do legislador em materializar o devido processo legal substancial, a celeridade e a eficácia processual por intermédio da adoção do sistema multiportas.

A mudança de paradigma de um sistema de Justiça voltado para a solução adjudicatória para um sistema com foco na composição consensual de conflitos apenas se tornará realidade com o comprometimento de toda a magistratura e a compreensão de que a audiência de conciliação ou de mediação não são apenas fases do procedimento, mas sim oportunidades nas quais as partes poderão se aproximar para um diálogo aberto e franco, voltado para a recomposição do tecido social esgarçado.

7. REFERÊNCIAS

1. ANDREWS, Neil. *Andrews on Civil Processes: Court Proceedings*. Intersentia, 2013. p. 66, vol. I.
2. BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2019: ano-base 2018*. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf. Acesso em: 06 dez. 2019.
3. _____. Lei nº 13.105 de 2015. Código de Processo Civil, Brasília, 16 março 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil>. Acesso em: 06 dez. 2019.
4. BRAGA NETO, Adolfo. Alguns aspectos relevantes sobre a mediação de conflitos In: Grinover, Ada Pellegrini (coord.). *Mediação e Gerenciamento do Processo: Revolução Na Prestação Jurisdicional: Guia Prático para a Instalação do Setor de Conciliação e Mediação*, São Paulo: Atlas, 2008.
5. BRASIL. *Justiça em números 2019: ano-base 2018*. Conselho Nacional de Justiça. Brasília. 2019.
6. DIDIER JR., Fredie. *Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento*. 17 ed. Salvador: Jus Podivm, 2015.
7. FOGAÇA, Anderson Ricardo; GARCEL, Adriane; SOUZA NETTO, José Laurindo de. As Audiências de conciliação e mediação nos conflitos envolvendo a Fazenda Pública. *Revista de Direito Administrativo da Universidade de São Paulo –USP*, vol. 7, n.2, p. 252-268, 2020. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rdda/issue/view/11573>. Acesso em: 09 ago. 2020.
8. GARCEL, Adriane. FOGAÇA, Anderson Ricardo. SOUZA NETTO, José Laurindo de. *Métodos Autocompositivos e as*

- novas tecnologias em tempos de Covid-19: online dispute resolution –ODR. *Revista Relações Internacionais no Mundo Atual*, v.1, n.26 2020. Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RIMA/article/view/3989>. Acesso em: 27 abr. 2020.
8. GUILHERME, Gustavo Calixto; Netto, José Laurindo de Souza. Modelo Cooperativo Processual. In: A prescrição das Execuções fiscais. Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/20585333/A+prescri%C3%A7%C3%A3o+das+execu%C3%A7%C3%B5es+fiscais+e+o+modelo+cooperativo+processual.+UERJ.pdf/6f86825d-adea-7c0a-172b-5963f3744916>. Acesso em: 10 ago. 2020.
9. GONÇALVES, Marcus Vinícius Rios. Novo Curso de Direito Processual Civil. 14 ed. São Paulo: Saraiva, 2017.
10. KFOURI NETO, Miguel; NETTO, José Laurindo de Souza; GARCEL, Adriane. O Direito de Acesso a Tribunal, à Mediação e à Arbitragem. Congresso sobre a Convenção Americana de Direitos Humanos (CADH). Superior Tribunal de Justiça, 2020.
- LEÇA, Laise Nunes Mariz. Conciliação nos Juizados Especiais Cíveis. In: *Âmbito Jurídico*. (2012). Disponível em: http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11014. Acesso em 03 de dez. 2019.
11. MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. Novo Curso de Processo Civil – Tutela dos direitos mediante procedimento comum vol. 2. São Paulo: Revista dos Tribunais Ltda, 2015. p. 47.
12. _____. Curso de Processo Civil: tutela dos direitos mediante procedimento comum. 2. ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.
13. MAZZOLA, Marcelo. Tribunais brasileiros devem valorizar solução pacífica de controvérsias. 2017. Disponível em: <http://vlex.com/vid/tribunais-brasileiros-devem-valorizar-663071633>. Acesso em: 06 dez. 2019.
14. MONTESCHIO, Horácio; GARCEL, Adriane; SOUZA NETTO, José Laurindo de. A mediação judicial como instrumento efetivo a insolvência empresaria. *Administração de Empresas em Revista*, v.2, n.16 (2019). Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/admrevista/article/view/4047> <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/admrevista/article/view/4037/371372353>. Acesso em: 15 ago. 2020.
15. ____; MONTESCHIO, Horácio; IOCOHAMA, Celso Hiroshi. Central de Medidas Socialmente Úteis: Alternativas Penais com enfoque restaurativo conforme a agenda 2030. *Administração de Empresas em Revista*, v.3, n.17 (2019). Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/admrevista/article/view/4037/371372353>. 10 mar. 2020.
16. MORAIS, José Luiz Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição!* 3. ed., rev. e ampl. Porto Alegre: Liv. do Advogado, 2012.
17. NASSIF, Elaine Noronha. *Conciliação judicial e indisponibilidade de direitos: paradoxos da "justiça menor" no processo civil e trabalhista*. São Paulo: LTr, 2005.
18. NIEMAYER, Sérgio. Juízes dão rasteira na lei ao dispensarem audiência preliminar de conciliação. *Consultor Jurídico*. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2016-set-06/sergio-niemeyer-juiz-rasteira-lei-dispensar-audiencia>. Acesso em: 09 dez. 2019.
19. PINHO, H. D. B. D.; QUEIROZ, P. G. D. Reflexões sobre a Mediação Judicial e as Garantias Fundamentais do Processo. Disponível em: <https://humbertodalla.pro.br/artigo-s-nacionais>. Acesso em: 02 dez. 2019.
20. REIS, José Alberto dos. *Processos especiais*. Coimbra: coimbra editora, 1982, vol. I. n. 1, p.2.
21. SALES, Lília Maia de Moraes. *Mediação de Conflitos: Família, Escola e Comunidade*. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.
22. SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e Prática da Mediação de conflitos*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999.
23. SOUZA, Luciane Moessa de. *Mediação de conflitos e o novo Código de Processo Civil*. In: SPENGLER, F. M., BEDIN, G. A. (Org) *Acesso à justiça, direitos humanos & mediação [recurso eletrônico]*. Curitiba: Multideia, 2013.
24. TARTUCE, Fernanda. *Estímulo à Autocomposição no Novo Código de Processo Civil*. 2017. Disponível em: <http://www.cartaforense.com.br/conteudo/artigos/estimulo-a-autocomposicao-no-novo-codigo-de-processo-civil/17017>. Acesso em: 05 dez. 2019.
25. THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de Direito Processual Civil- Procedimentos Especiais- vol. II – 50. ed. rev., atual. e ampl.* Rio de Janeiro: Forense, 2016.

CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DO FÓRUM CÍVEL DE CURITIBA

Mayta Lobo dos Santos¹, Thaise Victoria Gavazzoni Rodrigues²

As relações sociais sempre enfrentaram divergências culturais, econômicas, políticas, éticas, religiosas, entre outras mais, cabendo ao Estado regular normas de condutas, por meio de instrumentos normativos de direitos e deveres da sociedade. E como forma de controle dos impasses sociais, compete ao Poder Judiciário a função de promover a justiça e resolver os conflitos, utilizando-se dos métodos heterocompositivos e autocompositivos. Com relação aos meios não adjudicatórios, a mediação e a conciliação são os instrumentos mais utilizados pelos Tribunais do país. Esses métodos não se confundem, tendo características diversas, mas princípios comuns. Os métodos autocompositivos são realizados em unidades judiciárias próprias, denominadas Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC). Apresentamos aqui alguns dos resultados alcançados no ano de 2019, nos setores pré-processual e processual do CEJUSC do Fórum Cível de Curitiba, com análise crítica.

Palavras-chave: Centro Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania (CEJUSC). Conciliação. Mediação. Métodos Autocompositivos.

Social relations have always faced cultural, economic, political, ethical, religious divergences, among others, and it is up to the State to regulate rules of conduct, through normative instruments of society's rights and duties. And as a way of controlling social impasses, the Judiciary is responsible for promoting justice and resolving conflicts, using heterocompositive and self-compositive methods. With regard to non-adjudicative means, mediation and conciliation are the instruments most used by the country's Courts. These methods are not to be confused, having different characteristics, but common principles. The self-composition methods are carried out in their own judicial units, called Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSC). Here we present some of the results achieved in 2019, in the pre-procedural and procedural sectors of CEJUSC of the Civil Forum of Curitiba, with critical analysis.

Keywords: Conciliation. Mediation. Judicial Center for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSC). Self-compositing methods.

¹ Professora do curso de Direito do Centro Universitário Autônomo do Brasil – UniBrasil, facilitadora de diálogos do Dialogação Ltda, Bacharel em Direito, Mestre em Psicologia Forense, E-mail: mayta@dialogacao.com.br

² Bacharel em Direito pela instituição Centro Universitário Autônomo do Brasil – UniBrasil, E-mail: thathatisi@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

O Conselho Nacional de Justiça - CNJ, em decorrência da reforma do Poder Judiciário realizada pela Emenda Constitucional nº 45 de 2004, instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos, por meio da Resolução nº 125 de 2010, incumbindo aos órgãos judiciários a análise da natureza e das peculiaridades de cada demanda, para a escolha adequada do método resolutivo, priorizando os autocompositivos, uma vez que até aquele momento prevaleciam os métodos heterocompositivos.

A motivação, além da necessária adequação, deu-se em razão dos entraves do Sistema Judiciário, tendo em vista o elevado índice de processos judiciais pendentes de conclusão.

E de acordo com Relatório "Justiça em Números" (2019) apresentado pelo CNJ, demonstrando que o tempo médio de tramitação do processo na justiça comum até a sentença em primeiro grau é de 2 anos e 4 meses na fase de conhecimento e de 6 anos e 1 mês na fase de execução. Assim:

"para encerrar uma lide, o brasileiro pode ser obrigado a percorrer quatro instâncias e se valer de dezenas de oportunidades de reapreciação do mesmo tema, diante de um quadro recursal caótico" (NALINI, 2017).

Este cenário teve como impulsionador a Constituição de 1998:

"a ampliação do rol de direitos e garantias fundamentais, dentre os quais se devem destacar o acesso à justiça e a inafastabilidade do Judiciário, pode ser apontada como catalisadora do crescimento das ações judiciais. Soma-se a isso a globalização, a diversificação das relações sociais e, com a maior interação das pessoas, um número maior de conflitos surgidos" (MAZZEI, 2017).

Diante desse cenário, é de fundamental importância a compreensão da sociedade brasileira e dos profissionais da área do direito acerca dos benefícios dos métodos autocompositivos, quando adequados, como meio de resolução de conflitos disponível para as tratativas das demandas interpessoais.

"Conciliar é harmonizar, é pacificar, é acalmar os ânimos, sendo uma solução autônoma, que reflète a capacidade de cada qual escolher o que é melhor para si" (NALINI, 2017).

No entanto, ressalta-se que o termo "meios adequados de resolução de conflitos" não se traduz em métodos não adjudicatórios, pois segundo o princípio da adequação, deve ficar a cargo dos interessados escolher os instrumentos necessários para auxiliá-los na composição dos litígios, cuja especificidade se encaixe com o problema por eles vivenciado (ALMEIDA). E dentre o rol de métodos possíveis podemos encontrar os autocompositivos, os heterocompositivos e os mistos.

A par do método escolhido, existe uma necessidade comum aos litigantes, a celeridade e a eficiência. Para tanto, é possível compatibilizar estes dois sistemas, heterocompositivo e autocompositivo. Especialmente aos processos litigiosos já em trâmite, possibilitando a inserção gradual da cultura do diálogo e a diminuição da força coercitiva do Estado jurisdicional, por meio do protagonismo das partes.

De acordo com Sales (2014), uma vez que os meios não adjudicatórios trazem uma outra proposta, requerendo a formação interdisciplinar do terceiro imparcial, que fortaleça os envolvidos na solução da lide, por meio da retomada da comunicação, incentivando a cooperação e a ressignificação dos conflitos.

Diante da nova política para tratamento dos conflitos, o próprio CNJ determinou que os tribunais criassem unidades responsáveis pela realização ou gestão das sessões autocompositivas, sendo denominadas de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC.

A implementação fora gradativa, e, atualmente, prestes a comemoração dos 10 anos da Resolução 125 do CNJ, já é possível a análise dos serviços realizados nos referidos centros. É o que aqui se demonstra, por meio de uma pesquisa desenvolvida no CEJUSC do Fórum Cível do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba, durante o ano de 2019.

2. ADEQUAÇÃO DA JUSTIÇA

A palavra justiça vem do latim *justicia*, que significa 'equidade, leis, exatidão, bondade, benignidade' (MAFRA, 2020), e tem como propósito manter a ordem social através de instrumentos normativos para preservar direitos e expressar deveres da sociedade.

Entretanto, os conflitos são inerentes às relações humanas. Conforme as transformações sociais evoluem e a maneira como os envolvidos tomam uma posição diante deles, os conflitos "podem ter um desfecho construtivo ou destrutivo, podendo ser vislumbrado por diversos aspectos e disciplinas" (KALIL, 2016).

Assim, "o conflito é interpessoal composto de três elementos: relação interpessoal, problema objetivo e o processo" (VASCONCELOS, 2017). O primeiro refere-se à existência de duas ou mais pessoas; o segundo são as necessidades opostas ou individuais de cada pessoa envolvida; e o terceiro indica o fato gerador, as circunstâncias e as responsabilidades de cada envolvido no decorrer da existência do litígio.

"O conflito traz sempre o 'desrespeitar mútuo', que pode ser identificado tanto com a falta de reconhecimento sobre aspectos pessoais quanto com a imposição da vontade de um sobre o outro" (BRAGA NETO, 2019).

Esses embates interpessoais decorrem de expectativas, valores e interesses divergentes, levando a cada extremidade do conflito a buscar argumentos de defesa da sua posição, ou seja, "polarizando suas vontades particulares e impedindo a percepção do interesse comum"

(VASCONCELOS, 2017), e que na maioria dos casos são levados ao Estado jurisdicional para uma solução adjudicada.

Assim, tem o Poder Judiciário a função típica jurisdicional de aplicar o direito ao caso concreto, substituindo a vontade das partes e resolvendo o conflito com força definitiva. Referido procedimento é denominado como heterocompositiv. Os litigantes entregam a situação na mão de um terceiro, estranho à relação jurídica dos envolvidos, o qual soluciona a lide através da imposição de decisões ou sentenças, de acordo com Mallmann (2016).

Contudo, o processo jurisdicional é limitado a uma parcela do conflito, na qual os representantes legais, de maneira técnica, elencam os fatos e os direitos violados, conhecida como a lide processual. Assim, por vezes, os motivos reais pelos quais ocorreu o conflito entre as partes, ficam encobertos. Já as reais necessidades, razões e emoções advindas do conflito, compõem em um aspecto mais amplo que as questões jurídicas, sendo chamado de lide sociológica, ainda de acordo com Mallmann (2016).

Não raro, a observância apenas da lide processual demonstra uma face da crise no Poder Judiciário, resultando na ineficiência, tendo em vista a possibilidade do litigante ter seu pedido atendido, mas não a sua real necessidade.

E de acordo com Vatzco (2014), no Brasil, esta crise torna-se marcante com a promulgação da Constituição de 1988, deixando a cargo dos magistrados a missão de fazer cumprir os direitos ali expandidos. Tornando-se grande a busca pela intervenção estatal na resolução dos conflitos interpessoais, provocando um acúmulo nas varas e nos tribunais para apreciação dos processos, de acordo com Nalini (2017).

Como resultado, em 2004, por meio de Emenda Constitucional - nº 45, buscou-se então a reforma do Poder Judiciário:

"com objetivo de resgatar a confiança da sociedade, modificar a estrutura interna dos órgãos judiciais e criar instrumentos de controle externo" (VATZCO, 2014).

Por essa reforma constitucional também é criado o Conselho Nacional de Justiça - CNJ, que passa a fiscalizar a gestão administrativa e financeira dos Tribunais. Cumprindo tal função, o referido Conselho regulamentou no ano de 2009, por meio da Resolução nº 70, "uma gestão estratégica visando o aperfeiçoamento e modernização nos serviços judiciais" (VATZCO, 2014).

Com isso, cabe ao Poder Judiciário, a partir desse momento, agilizar os tramites judiciais e administrativos, na busca de menores custos operacionais, e ainda facilitar o acesso à Justiça e efetivar o cumprimento das decisões, bem como promover a cidadania e aprimorar os meios de comunicação com o público externo e entre os seus setores internos.

Assim, de acordo com Braga Neto (2019), passa ser finalidade do Poder Judiciário apreciar as exigências das pessoas na resolução dos seus conflitos, sendo importante disponibilizar um amplo acesso a outros meios de resolução de divergências, concretizando, dessa maneira, o princípio do amplo acesso à justiça, previsto no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição brasileira de 1988.

Porém, com a expansão da responsabilidade do Poder Judiciário, iniciou-se os debates sobre o tema no

sentido de prevenir e dinamizar o julgamento e apreciação dos processos judiciais, em decorrência do aumento do rol dos direitos e garantias fundamentais definidos pela Carta Magna.

Com isso, houve a necessidade de aprimorar os textos normativos, na intenção de estimular o diálogo entre os envolvidos, entre os quais podem ser citados: o Código de Defesa do Consumidor de 1990 (Lei nº 8.078); a Lei de Defesa da Concorrência de 1994 (Lei 8.884); a Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais de 1995 (Lei nº 9.099); a Lei de Arbitragem de 1996 (Lei nº 9.307); dentre outras.

"A maioria destas instituíram as conciliações, reuniões ou deliberações em conjunto dos envolvidos, como método preventivo e informal, na busca do diálogo antes da instauração de um processo judicial" (BRAGA NETO, 2019).

No entanto, existia ainda a necessidade de uma estrutura e organização dos procedimentos e da aplicação de técnicas que viabilizassem a redução ou crescimento dos conflitos interpessoais de modo mais presente e próximo às varas judiciais.

Nesse período, alguns setores foram criados dentro dos Tribunais, os quais efetuavam as conciliações nas áreas cíveis, familiares e ainda para ações voltadas à comunidade local, buscando a ampliação do acesso à justiça de modo mais célere, evidenciando a diversidade de práticas conciliatórias em cada região do Brasil, de acordo com Braga Neto (2019).

Surge então, em 2007, o Fórum Nacional de Mediação (FONAME), "tratando-se de um órgão em defesa e promoção da mediação, bem como para pesquisa e discussão sobre o tema." (BRAGA NETO, 2019). Esse órgão reconheceu a necessidade de adequação e uniformização de uma política pública para o tratamento adequado dos conflitos de interesse do Poder Judiciário, em âmbito nacional, a qual foi desenvolvida por meio da Resolução nº 125 de 2010 do CNJ.

Tal norma regulamenta, uniformiza e organiza o acesso aos serviços e métodos consensuais de solução de conflito, centralizando órgãos e estruturas judiciárias especializados na matéria, e ainda promove ações de autocomposição de litígios e de pacificação social por meio da conciliação e da mediação, além disso, trata da capacitação dos profissionais e dos critérios mínimos para atuação na área, incluindo o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais através da Emenda nº 02.2016. Em outras palavras, de acordo com Alberton (2016), o CNJ estabelece padrões à implementação da política pública de tratamento adequado de conflitos, desenvolvendo um conteúdo programático mínimo e os procedimentos a serem adotados à capacitação de profissionais no exercício da função consensual.

E atendendo à proposta dessa Política Judiciária, o Código de Processo Civil (CPC/2015), diante da nova posição do judiciário em fomentar a diversidade dos métodos de resolução de conflitos, insere a mediação e a conciliação, e ainda outros meios de solução consensual, como 'norma fundamental do processo', disposto no artigo 3º, §§2º e 3º:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

(...)

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juizes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. (CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, 2015).

Com isso, o CPC/2015 valoriza a busca pelo consenso e se preocupa "em criar no âmbito do Poder Judiciário um espaço não apenas para julgamento, mas para a resolução de conflitos" (CUNHA, 2016), proporcionando outros mecanismos de auxílio aos jurisdicionados.

2.1. Métodos Autocompositivos

Desse modo, os métodos autocompositivos têm ganhado destaque nas relações empresariais, familiares, corporativas, comunitárias, internacionais etc., pois tratam os conflitos possibilitando que os próprios interessados atuem como protagonistas nas decisões e escolhas sobre questões que versam a lide envolvida.

A partir de então, passa a ser de responsabilidade do Poder Judiciário "oferecer outros mecanismos de solução de controvérsias" (MARCATO, 2017), judiciais ou extrajudiciais, além da via adjudicatória, com a intenção de aprimorar e melhorar os métodos autocompositivos, como por exemplo a mediação e a conciliação.

E ainda de acordo com Marcato (2017), trata-se, então, de uma mudança cultural e, por consequência, uma mudança efetivamente estrutural, tanto com relação à didática nas instituições de ensino como no exercício da profissão jurídica de servidores, magistrados, membros do Ministério Público, advogados, e auxiliares da justiça na conscientização dos métodos de solução de conflitos.

Por tanto, a autora Mallmann (2016) traz em seu artigo, a sistemática de um 'Fórum de Múltiplas Portas ou um Tribunal Multiportas (*Multidoors Courthouse*)', que apresenta um sistema de métodos diversos em um único local, de forma a apresentar as diversas 'portas' para a solução da lide, nos quais se adequam a cada conflito em questão.

Essa concepção multiportas surgiu pela exposição do professor Frank Sander da Faculdade de Direito de Harvard, em 1976, quando debateu "acerca da insatisfação com a administração da Justiça e sobre a insuficiência do sistema jurídico para atender a todas as demandas existentes" (MALLMANN, 2016), atento também à efetividade das resoluções dos conflitos, propondo o encaminhamento à "porta" mais apropriada ao caso. Assim, espera-se que o Poder Judiciário se torne

"um centro de resolução de disputas, proporcionando a escolha de diferentes processos para cada caso, baseando-se na premissa de que existem vantagens e desvantagens em cada procedimento que devem

ser consideradas em função das características específicas de cada conflito" (Manual de Mediação, 2015).

Assim, diante de um conflito, os interessados podem escolher aquele método que melhor se enquadre em seus interesses. Ainda, Mallmann (2016) elenca alguns outros métodos em seu artigo de resolução de conflitos, quais sejam: Negociação; Conciliação; Mediação; Arbitragem; Avaliação Preliminar Neutra (*Early Neutral Evaluation*); Minijulgamentos (*Mini-Trials*); *Summary Jury Trial*; Court-Annexed Arbitration; Med-Arb ou Arb-Med; *Ombudsman*, e a Adjudicação.

Diversos autores apresentam variados métodos e nomenclaturas, sendo importante destacar que não há hierarquia entre qualquer um dos procedimentos.

Esses métodos passaram a existir como um instrumento jurídico, uma vez que o acesso à justiça tornou-se mais atento à satisfação do usuário e ao resultado final do processo de resolução de conflito, não se limitando à garantir apenas a entrada, mas se preocupando também com a saída. Dessa forma, o acesso ao Poder Judiciário tem demonstrado grande eficiência ao redor do mundo, "como forma viável, ágil e barata de solução de conflitos" (BEDÊ JÚNIOR, 2017).

Não raro, a eficiência resta atrelada à possibilidade da participação direta dos interessados, os quais conhecem as peculiaridades do caso e as suas reais necessidades, oportunidade possível nos meios autocompositivos. Nos quais o foco é o restabelecimento da comunicação entre as partes.

"O primordial, na adoção das alternativas, é edificar um ambiente em que o diálogo não seja substituído pela intervenção obrigatória, automática e excessivamente técnica do Estado. Isso não ajuda a construir uma cidadania ativa, proativa, protagonista, participativa." (NALINI, 2017).

"À medida que as pessoas conseguem se fortalecer, não há mais necessidade da postura defensiva, então elas vão se tornando mais receptivas ao outro e, assim, o conflito pode ser transformado em algo mais construtivo, em que haja uma conexão entre as pessoas." (KALIL, 2016).

Com a implementação do sistema multiportas pelo Poder Judiciário brasileiro, ele passa a ser visto também:

"como um hospital de relações sociais ou, inclusive, um centro de paz, cabendo a este mesmo órgão concretizar a política pública no tratamento adequado aos conflitos, seja pelos meios heterocompositivos ou autocompositivos." (MALLMANN, 2016).

No Brasil, os métodos não adjudicatórios de resolução de conflitos já estavam previstos no ordenamento jurídico brasileiro, em variados textos normativos, porém ganharam maior destaque e concentração com a padronização somente em 2010, com Resolução nº 125, sendo:

"ato normativo que apresenta as primeiras diretrizes gerais para implementação dos meios não-adjudicatórios de resolução de conflitos, especialmente sobre a mediação e conciliação" (MAZEEI, 2017).

"Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão." (RESOLUÇÃO Nº 125, 2010)

Após a inauguração normativa realizada pelo CNJ, a 'porta' clássica do judiciário, na qual o juiz promulga a sentença, não tem sido mais o único meio adequado à solução dos embates sociais. Desde então já foi possível encontrar, dentro do próprio Poder Judiciário, outras formas de acesso à justiça através das Multiportas de Solução de conflitos, segundo Didier Junior (2017).

Passado cinco anos, o ordenamento jurídico fora agraciado com duas leis que abordaram especificamente os métodos autocompositivos. Sendo a Lei 13.105 de 2015, o Novo Código de Processo Civil, que prestigiou os métodos consensuais, e a Lei 13.140 de 2015, que dispôs sobre o instituto da mediação.

Dentre os métodos consensuais do sistema multiportas, os usualmente utilizados nos CEJUSCs são a conciliação e a mediação.

2.1.1 Conciliação e Mediação

A conciliação e a mediação são institutos jurídicos distintos. Cada qual tem seu conceito, procedimento e facilitador. Embora ambos sejam autocompositivos e tenham algumas semelhanças, eles não se confundem, pois apresentam formato e objetivos diversos.

Ambos os métodos são conduzidos por uma terceira pessoa qualificada, ou seja, devidamente capacitada, imparcial, que atua no intuito de facilitar a comunicação entre os envolvidos, permitindo, assim, a identificação e a resolução das causas que geraram o problema, com as suas particularidades.

O método da conciliação é indicado "para casos em que não há vínculo prévio entre as partes, de modo que se trata o problema de maneira pontual" (MAZZEI, 2017), por um conciliador imparcial que aponta sugestões de possíveis acordos para as partes.

"Art. 165, §2º: O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem" (CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, 2015).

Já a mediação é definida:

"como um processo em que um terceiro imparcial e independente ajuda, em reuniões separadas ou conjuntas com as pessoas envolvidas em conflitos, sejam elas físicas ou jurídicas, a promover um diálogo diferente daquele decorrente da interação existente por força do conflito" (BRAGA NETO, 2019).

Ainda, esse método visa melhorar as relações entre os envolvidos, substituindo a cultura do litígio pela cultura do diálogo, sendo também definida:

"Pode-se dizer que, além de processo, é arte e técnica de resolução de conflitos intermediada por um terceiro mediador (agente público ou privado) – que tem por objetivo solucionar pacificamente as divergências entre pessoas, fortalecendo suas relações (no mínimo, sem qualquer desgaste ou com o menor desgaste possível), preservando os laços de confiança e os compromissos recíprocos que os vinculam." (BACELLAR, 2012).

Ou seja, a mediação é um método de resolução mais adequado para hipóteses nas quais já existia uma relação ou um vínculo anterior, que por vezes foi agravado com o conflito, visando a aproximação das partes e a possibilidade de pessoalmente e diretamente resolverem as questões trazidas em audiências.

Cabe ao mediador incentivar o diálogo, "não julgando, não orientando, não assessorando, não dando sugestões ou avaliações sobre o conflito" (BRAGA NETO, 2019), apenas estimulando os interessados a participar de forma voluntária, oportunizando-os a serem protagonistas da interlocução, enfrentando e transformando os fatos anteriores insatisfatórios, criando assim um ambiente de cooperação e diálogo.

Sobre esta diferenciação o autor Rodrigues (2017) expõe em seu artigo "*Conciliação e Mediação*", que a principal diferença entre esses dois mecanismos reside no método adotado, pois enquanto o conciliador manifesta sua opinião e propõe os termos do acordo, o mediador atua na negociação por etapas, não assessorando, aconselhando ou propondo opinião sobre o acordo.

Contudo, conciliadores e mediadores, são considerados pelo CPC/2015, como "auxiliares da justiça", previsto no capítulo III, nos arts. 165 a 175, desempenhando função relevante ao processo, por isso, aplica-se a ambos os motivos de impedimentos e suspeições contidos nos artigos 148, II c/c art. 5º da lei 13.140/15.

A atuação desses profissionais tem como base um conjunto de princípios fundamentais, dispostos no Anexo III – Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais da Res. nº 125/2010 do CNJ e no art. 166 do CPC/2015, "estes princípios não são exaustivos, podendo de maneira implícita, ser interpretado em outros textos normativos" (PEIXOTO, 2017).

O primeiro refere-se ao princípio da **confidencialidade**, ou do sigilo, "é essencial para a garantia de que as sessões de mediação ou conciliação possam ter maior chance de sucesso" (PEIXOTO, 2017), tendo aplicação a todos os presentes em sala: os facilitadores, as partes, os

advogados, os observadores, os acadêmicos, e qualquer outro que esteja presente.

Em decorrência do sigilo, o facilitador não será obrigado a depor sobre os fatos que envolvam o exercício de sua atividade, conforme o art. 448, II, CPC/2015, salvo autorização expressa das partes ou quando houver a violação da ordem pública e às leis vigentes.

O princípio da **imparcialidade** visa uma postura neutra do conciliador ou mediador, assegurando que os valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado da sessão, devendo também observar os motivos de impedimentos e suspeições do art. 148 do CPC/2015.

Já o princípio da **independência** permite que o facilitador possa agir sem pressões ou interrupções e que seja livre a escolha da condução da sessão, podendo estabelecer o número de sessões, a duração, entre outras condições que viabilizem a comunicação das partes.

Com relação ao princípio da **autonomia da vontade das partes**, faz referência à possibilidade da participação dos envolvidos e a sua desistência a qualquer tempo, até mesmo com relação a organização do procedimento, possibilitando que os meios autocompositivos sejam efetivamente pacíficos e voluntários.

O princípio da **oralidade**, previsto no CPC/2015, visa o incentivo das partes nas tratativas da lide que seja de forma oral, como já ocorre nos Juizados Especiais Cíveis, e pode estar correlacionado com o princípio da **informalidade**, que trata da negociação sem as formalidades inerentes ao processo civil estatal.

E no curso da sessão, cabe ao facilitador manter as partes informadas do contexto fático em que estão inseridas, conhecido como princípio da **decisão informada**, pelo qual:

"as partes, tanto quanto possível, devem estar plenamente informadas para permitir que se possa alcançar um acordo que seja benéfico a ambas, impedindo que acordos abusivos sejam realizados" (PEIXOTO, 2017).

Os facilitadores devem ter qualificação suficiente para que os habilitem à atuação judicial, conforme expresso no Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, "observada a reciclagem periódica obrigatória para a formação continuada", conhecido como princípio da **competência**.

Além disso, o terceiro imparcial, deve também respeitar e atentar à **ordem pública e às leis vigentes**, constante no art. 1º, inciso VI, como o "dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes" (RESOLUÇÃO Nº 125 – ANEXO III, 2010), devendo atentar para a redação de acordo ilegal ou inexecutável.

Com relação aos princípios do **empoderamento** e da **validação**, que também estão definidos no Código de Ética, tem como responsabilidade os facilitadores de estimular os interessados a resolverem os conflitos futuros por meio da autocomposição, ou seja, que as partes sejam protagonistas dos resultados elaborados e, ainda, que as partes percebam que ambas são merecedoras de atenção e respeito.

Por fim, mas não menos importante, apresentamos o princípio da **boa-fé**, uma cláusula geral, expresso no art. 5º

como "Aquele que de qualquer forma participa do processo deve comportar-se de acordo com a boa-fé" (CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, 2015). Conceituada também como "norma de conduta, impondo aos participantes que atuem de forma leal" (PEIXOTO, 2017) com os demais envolvidos.

Ressaltamos que todos esses princípios se aplicam tanto mediação quanto à conciliação, e reiteramos a principal diferença entre esses métodos:

"O principal objetivo da mediação é a construção de um diálogo adequado, que permite a reconstrução das relações rompidas. A conciliação, por sua vez, é indicada para conflitos pontuais, em que não se tem uma relação anterior" (PEIXOTO, 2017).

Estando superficialmente esclarecidos os institutos, passamos a abordar seus procedimentos e resultados práticos no CEJUSCs.

3. CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC)

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) são unidades responsáveis pela realização dos métodos autocompositivos, tendo como parâmetro de surgimento o 'Fórum de Múltiplas Portas' ou 'Tribunal Multiportas' do direito norte-americano, criado por Frank Sander.

O instituto fora aprimorado no Brasil por meio das experiências trazidas pelos Juizados Especiais (Lei nº 9.099/95) com o uso do método da conciliação, mas também com a aplicação da mediação, regulamentada pela Lei nº 13.140/15, contando ainda com a implementação de sessões extrajudiciais, ou seja, agendamento de audiências anteriores à propositura da ação judicial, com a finalidade de evitar o surgimento de novas demandas processuais e solucionar os conflitos de maneira célere e eficaz.

Essas unidades buscam tratar os conflitos de maneira mais adequada, contando com a atuação de profissionais capacitados, e ainda devem promover a orientação dos cidadãos na busca de seus direitos, de acordo com o artigo 8º da Resolução nº 125/2010 do CNJ, aprimorando o exercício das funções do Poder Judiciário na aplicação do direito.

Os Centros Judiciários são implementados pelos Tribunais de Justiça de cada estado, através dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs),

"tendo como ideal proporcionar qualidade, celeridade e rápida solução aos conflitos, de maneira a aliviar o Judiciário, ampliando o acesso à Justiça e auxiliando no desenvolvimento da sociedade brasileira, como um genuíno mecanismo de pacificação social, sendo certo que as principais vantagens são: a rapidez, o sigilo e a confidencialidade, além da redução de custos financeiros e desgastes emocionais, sem contar

com a redução do tempo de trâmite e da reincidência de litígios" (VENTURINI, 2016).

De acordo com o Relatório Anual da 'Justiça em Números' (2019) do CNJ, o índice de distribuição dos Centros Judiciários na Justiça Estadual, por tribunal, totaliza 1088 unidades instaladas em todo o país, até o ano de 2018, conforme demonstra o gráfico elaborado pelo Departamento de Pesquisas Judiciárias (DPJ).

Esses números tendem a crescer, pois essas unidades judiciárias ganharam status de lei com a inclusão no artigo 165 do CPC, que dispõe a criação de Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos pelos tribunais para a realização de audiências de conciliação e mediação, estimulando a autocomposição.

De acordo com o artigo 10º da Resolução nº 125/2010 do CNJ, os Centros Judiciários devem, obrigatoriamente, abranger três setores, quais sejam: o pré-processual, o processual e o da cidadania, e somente podem atuar nessas áreas quando reconhecidas e autorizadas pelo NUPMEC competente, quando receberão os selos de certificação: PRÉ, PRO e CID, respectivamente.

O primeiro setor consiste na realização de audiências, a pedido do interessado com a intenção de resolver a lide através dos métodos autocompositivos antes do ajuizamento de ação perante o judiciário, sendo um procedimento simplificado, no qual podem constar como partes, em ambos os polos, pessoas físicas ou jurídicas.

Cabe a cada Tribunal regular a forma de operacionalização do setor pré-processual a ser adotada e como se dará o acesso aos cidadãos, onde as partes ou seus procuradores devem buscar informações sobre as áreas de competência à instauração do procedimento pré-processual no tribunal local.

Já no setor processual, as sessões ocorrem com o agendamento das audiências no curso do processo, logo após ser instaurado ou no decorrer desse, seja a pedido das partes ou de ofício pelo magistrado competente da vara de origem. A realização desses atos ocorre nos CEJUSCs de competência de cada área, como cível, família, fazendária, previdenciária e outras, quando os processos judiciais são encaminhados, na tentativa da solução do conflito, com o agendamento de uma data para a sessão, intimação das partes envolvidas e a realização da audiência.

Caso não haja composição, o processo retorna ao juízo de origem para a sequência dos demais atos processuais. Já no caso de composição das partes, o juiz competente da vara profere sentença homologatória do acordo firmado na sessão. E ainda, qualquer processo que se encontre no Tribunal de Justiça, aguardando julgamento de recursos, poderá ser remetido a um Centro Judiciário competente, desde que envolva direito disponível, partes capazes e tenha havido citação pessoal na primeira instância.

"No CEJUSC, seja no caso de reclamação pré-processual, seja no caso de processo judicial, não há a possibilidade de juntada de defesa ou qualquer outra petição; somente é possível a juntada de procuração, documento das partes e carta de preposição. Somente é permitida a juntada de documentos na elaboração do "Termo de Ajuizamento", para dar suporte para a

reclamação (no caso de reclamação pré-processual)." (VENTURINI, 2016).

Por último, com a intenção de promover o acesso à justiça, a Resolução nº 125/2010 determina que os CEJUSCs atuem em um setor chamado cidadania para o esclarecimento de dúvidas, encaminhamentos à locais de assistência psicológica e social, e que oriente e estimule os cidadãos a autocomposição e na busca à garantia de seus direitos.

Todo o trabalho desenvolvido nas unidades judiciárias de solução de conflitos é coordenado por um magistrado, e, eventualmente, um adjunto, aos quais cabe a administração dos três setores e a fiscalização do serviço dos facilitadores, bem como a homologação dos acordos.

Deve haver também pelo menos um servidor, exclusivo, para triagem e encaminhamento adequado de casos. Todos os profissionais devem ser capacitados em métodos consensuais de solução de conflitos, de acordo com o artigo 9º da Resolução nº 125/2010 do CNJ, sendo também composto pelos conciliadores e mediadores, também qualificados e orientados com base nos princípios dispostos no Código de Ética.

Dentre essas unidades, abordaremos acerca do trabalho desenvolvido no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania do Fórum Cível do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba/PR, que tem como instrumentos de atuação a conciliação e a mediação, objetivando restaurar o diálogo e facilitando na construção conjunta e justa, por ambos os envolvidos, na solução da lide.

3.1 CEJUSC do Fórum Cível de Curitiba

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania do Fórum Cível de Curitiba, está localizado na Rua Lysimaco Ferreira da Costa, nº 355, Centro Cívico, cuja instalação ocorreu em maio de 2017, possuindo autorização para atuar nos três setores, já mencionados acima e que serão explorados na sequência.

O Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), em obediência à Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, disposta na Resolução nº 125/2010 do CNJ e através da Resolução nº 13/2011 do Órgão Especial do Tribunal, com alteração da Resolução nº 59/2012, criou o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPMEC) e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos (CEJUSCs), no referido estado.

Atualmente, o Paraná conta com 133 unidades de CEJUSC em funcionamento, 6 em processo de instalação e reestruturação, e 33 novas unidades a serem instaladas em diversas comarcas.

O CEJUSC do Fórum Cível de Curitiba, anteriormente conhecido como Núcleo de Conciliação do Tribunal e do Fórum Cível da Capital de Curitiba, nos termos da Resolução nº 14/2010, tem a atribuição de realizar as audiências das atuais 25 Varas Cíveis do Foro de Curitiba, com funcionamento das 8:30 às 18:00 horas, instalado nos 2º e 3º andares do edifício localizado na Rua Lysimaco Ferreira da Costa, 355 - Centro Cívico - Curitiba/PR.

Os processos judiciais encaminhados para a realização das sessões neste Centro Judiciário seguem o procedimento comum do artigo 318 e seguintes do CPC, apli-

cado quando não houver lei processual vigente determinando tratamento específico, dispostos de maneira mais completa e exaustiva pelo Código. Esse rito segue uma certa ordem para a realização dos atos processuais, que em regra, contém a fase postulatória das partes de suas pretensões, momento de apresentação da petição inicial, da contestação e da impugnação à contestação.

Com o deferimento da petição inicial, ocorre a citação do réu para o comparecimento à primeira audiência (art. 334, CPC), e não havendo composição, inicia o prazo para apresentação da contestação e na sequência a sua impugnação. Consequentemente ocorre a fase saneadora do processo, na qual o magistrado deve verificar a regularidade do processo. Em não havendo composição, ou restar dúvidas quanto à decisão, o magistrado dá início a fase instrutória destinada a coleta de material probatório.

Por fim, caso o processo não seja extinto sem julgamento do mérito, ou não seja julgado antecipadamente, encerrada as outras fases, o magistrado concede nova oportunidade às partes para apresentação das alegações finais, do artigo 364, CPC, e pronuncia a sentença de mérito, segundo Theodoro Junior (2017).

Sendo as audiências atos interligados ao processo, seja ele judicial ou pré-processual, com a finalidade de estimular a conciliação, logo após o protocolo da petição inicial ou do formulário de solicitação, no caso do pré-processual, podendo, também, ocorrer no transcurso do processo, quando houver requerimento das partes ou de ofício pelo magistrado, a sessão conciliatória será designada pelo juízo competente ou pelo CEJUSC, no caso pré-processual, sendo as partes e seus procuradores, quando houver, intimados para ciência do ato.

De acordo com Alves (2016), a realização dessas sessões é de real importância na medida em que possibilita a construção do consenso, sendo realizado pelas partes por meio do diálogo, possibilitando a extinção do processo com a resolução do mérito, por meio de sentença homologatória da vontade das partes, de acordo com o artigo 487, inciso III, alínea *b*, do CPC, sem a necessidade de postergar o litígio.

O CEJUSC Cível do Centro Cívico de Curitiba atua no **setor processual**, pautando suas audiências em iniciais e audiências intermediárias. As audiências iniciais têm como fundamento o artigo 334 do CPC, ou seja, são as sessões que ocorrem logo após a propositura da ação, designadas pelo juízo de origem, e que devem, sempre que possível, ser incentivadas pelos magistrados logo no início, como determina o artigo 3º, §§2º e 3º, do CPC. A audiência inicial é a tentativa de "conscientização da necessidade de se romper com o dogma de que a justiça só pode ser implementada pelo Judiciário" (ALVIN, 2019).

Sendo assim, deve o magistrado designar a audiência de conciliação e mediação, quando a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido. Segundo o artigo 334, §4º, incisos I e II, do CPC, ela só não será agendada quando "ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual" ou "quando não se admitir a autocomposição".

Porém, caso ela não ocorra no início do processo, até o momento anterior à decisão definitiva em primeiro grau, as partes ou o magistrado competente podem solicitar que seja realizada a audiência, nos termos do artigo 188, do

CPC, desde que preencha a finalidade essencial de dispor-se à negociação. Essa audiência é conhecida como sessão intermediária, que ocorre durante o trâmite do processo, proporcionando nova oportunidade de obtenção de um consenso.

Pois, de acordo com o princípio do processo civil, as partes têm a liberdade de impulsionar o trâmite do processo, flexibilizando os atos processuais, conforme dispõe o artigo 190 do CPC, desde que admitida a autocomposição, como enuncia o trecho abaixo:

"Art. 190. Versando o processo sobre direitos que admitam autocomposição, é lícito às partes plenamente capazes estipular mudanças no procedimento para ajustá-lo às especificidades da causa e convencionar sobre os seus ônus, poderes, faculdades e deveres processuais, antes ou durante o processo" (CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, 2015).

De fato, é coerente a posição adotada pelo legislador, pois para a obtenção de êxito nos embates interpessoais os métodos autocompositivos propõem que os envolvidos estejam predispostos ao diálogo, facilitando o consenso entre as partes quando por elas solicitado.

Nesse sentido, o CEJUSC do Fórum Cível organiza e agenda remessas de processos em 'pautas concentradas' ou mesmo em mutirões, que podem ocorrer em um dia inteiro ou durante uma semana com processos de mesma natureza processual, criando espaços próprios para as demandas em larga escala de grandes empresas ou de grandes litigantes e para aquelas com relações continuadas.

Além disso, esse órgão realiza audiências na **modalidade pré-processual**, sendo práticas autocompositivas que ocorrem sem a existência de um processo, delimitadas aos casos de competência cível, orientadas pela Portaria interna nº 01/2019 do CEJUSC do Fórum Cível de Curitiba.

Os interessados pela realização da sessão extrajudicial, devem antes buscar as informações necessárias no CEJUSC, presencialmente ou via telefone. Na sequência é realizada a triagem do caso ao método mais adequado e o cadastramento do procedimento no sistema PROJUDI.

Em regra, nos processos judiciais as notificações encaminhadas às partes são por meio de cartas e o seu não comparecimento pode gerar consequências jurídicas, pois de acordo com o artigo 334, §8º, do CPC:

"§ 8º O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado." (CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, 2015).

No entanto, nesse procedimento (pré-processual), a comunicação se dá por meio de uma carta convite para participação na sessão, com as informações pertinentes ao conflito, para que de modo participativo e voluntário compareça à audiência, sendo que sua ausência gera apenas o arquivamento do processo.

Segundo a Portaria nº 01/2019 que regulamenta esse procedimento no CEJUSC Cível de Curitiba, caso a ausência do solicitado ocorra pela falta de citação adequada, pode o solicitante pedir nova citação, mas caso haja ausência injustificada do solicitante, o procedimento é arquivado.

Ocorrendo a presença de ambos os envolvidos, caso ocorra a transação, essa será homologada pelo Juiz Coordenador do Centro Judiciário tornando-se um título executivo judicial, aplicando-se, subsidiariamente, a mesma disposição para os processos judiciais, do artigo 487, inciso III, alínea b, do CPC.

O não cumprimento do acordo homologado, permite a instauração da fase de cumprimento de sentença, seguindo o procedimento do artigo 513 e seguintes do CPC, quando as partes não observarem de forma espontânea e voluntária as determinações constantes no termo de transação.

Entretanto, para a realização de mediação, conciliação e homologação de acordos extrajudiciais no âmbito pré-processual dos CEJUSCs, a Lei Estadual 19.258/2017 fixou taxa a ser paga pelos interessados em utilizar esses serviços, por meio da guia de recolhimento do Fundo da Justiça (FUNJUS), regulamentada pela Instrução Normativa 01/2018 do NUPMEC Paraná, devendo ser informada pelo setor responsável.

O CEJUSC do Fórum Cível conta também com a prestação de serviços na **modalidade cidadania**, com orientações à população acerca dos meios para garantia de seus direitos, buscando minorar as desigualdades, como explica o anexo 'Estratégia Judiciário 2020', da Resolução nº 198/2014 do CNJ, nos seguintes termos:

"Refere-se ao desafio de garantir no plano concreto os direitos da cidadania (CF, art. 1º, inc. II), em sua múltipla manifestação social: cidadão-administrado (usuário dos serviços públicos), cidadão-eleitor, cidadão-trabalhador-produtor, cidadão-consumidor e cidadão-contribuinte, buscando-se atenuar as desigualdades sociais e garantir os direitos de minorias, observando-se, para tanto, práticas socioambientais sustentáveis e uso de tecnologia limpa" (RESOLUÇÃO Nº 198 DO CNJ, 2014)

Tendo esclarecido estas informações, veremos no contexto prático do CEJUSC a aplicação dos métodos de composição de conflitos e quais os dados obtidos nas audiências realizadas neste Centro Judiciário, bem como o percentual de demandantes e sua participação.

3.1.2 Contexto Prático

O CEJUSC do Fórum Cível de Curitiba possui um espaço físico de 11 salas para a realização dos trabalhos de autocomposição, contando com uma infraestrutura operacional composta por um Juiz Coordenador, um Chefe de Seção (Analista Judiciário), dois Escreventes (Técnicos Judiciários), já capacitados em métodos consensuais de solução de conflitos, e cinco estagiários, sendo alguns já qualificados para atuar nas sessões de conciliação.

Essa equipe executa a parte administrativa e estrutural do CEJUSC, com planejamento e organização das

pautas de audiências, juntada de atas aos autos dos processos, controle interno de audiências através de planilhas, criação de cartas de intimação para as audiências intermediárias, cadastramento do pré-processual e realização de remessas das cartas convites, dentre outras atividades.

Para a realização das audiências com aplicação dos métodos autocompositivos, o CEJUSC conta hoje com mais de 60 facilitadores cadastrados, devidamente capacitados e certificados pelo NUPMEC Paraná. Existindo também aqueles que ainda estão em formação, cumprindo as horas do estágio prático para se habilitarem à função de facilitador. Todos assentados pelos princípios do Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, trazidos pela Emenda nº 02/2016 da Resolução Nº 125/2010 do CNJ.

As sessões iniciais, do artigo 334, do CPC, são realizadas no período da manhã entre às 9hs e 10:30hs, conduzidas por servidores do TJPR, e no período da tarde entre às 14hs e 16hs ocorrem as audiências intermediárias executadas por voluntários e cursistas em formação. Tais profissionais atenderam mais de 33.000 (trinta e três mil) pessoas durante o ano de 2019.

Os facilitadores buscam promover a autonomia das partes nas sessões de conciliação e mediação, incentivando o diálogo, para que juntos construam o consenso da lide em que estão inseridos.

E nesse Centro Judiciário, somente no ano de 2019, foram realizadas mais de 7.000 (sete mil) sessões, entre o período de 21 de janeiro à 17 de dezembro, isto é, por mês foram promovidos entre 160 a 780 audiências, sendo esses dados coletados juntamente à secretária do CEJUSC do Fórum Cível de Curitiba.

Entre os envolvidos, os que mais se destacam numericamente nas sessões são as pessoas jurídicas que realizam financiamento de créditos, as construtoras, locadoras de veículos, instituições de ensino, clínicas de estética e odontológica, lojas de atacado e varejo, imobiliárias, além das pessoas físicas com pedidos de indenizações morais e/ou materiais.

Diante desse cenário, o CEJUSC do Fórum Cível elabora um planejamento geral das audiências, separando as audiências por dias ou turnos que serão realizadas, a depender da especificidade ou a complexidade de cada sessão, por meio de pautas diárias dispostas ao público no mural da sala de espera do CEJUSC.

Busca-se com isso fazer a triagem tratando de forma mais adequada a cada processo, de acordo com as suas peculiaridades e demandas envolvidas, no intuito de prestar um serviço público de alta qualidade.

Para tanto, realizamos uma análise dos dados das audiências, com base nas informações fornecidas pela secretaria do CEJUSC, para o levantamento de informações correspondentes ao trabalho realizado nessa unidade Judiciária, com a finalidade de aprimorar a efetivação e conscientização dos métodos autocompositivos aplicados.

Cabem aqui dois esclarecimentos sobre as informações dispostas neste relatório. Primeiramente, os dados numéricos têm como base a planilha alimentada pela secretaria do CEJUSC, de controle próprio, na qual são registrados os processos que são encaminhados até essa unidade para a realização das sessões. Porém, há processos que são agendados pelas Varas Cíveis, que podem ter suas

audiências canceladas pela mesma sem que tenha sido registrada na planilha da secretaria do Centro Judiciário.

Segundo, existe a possibilidade no CEJUSC de remarcação das audiências para que sejam concluídas em um outro momento, conhecidas como audiências redesignadas, e, em regra, são remarcadas até duas vezes, porém, por inobservância, podem não ser apontadas na planilha, ocasionando uma dupla ou tripla contagem de uma mesma audiência.

A figura 01 está delimitada mensalmente registrando: as audiências agendadas pelas Varas Cíveis ou pelo próprio CEJUSC no caso das pré-processuais; as audiências realizadas, ou seja, que contou com a presença de ambos os envolvidos no conflito, podendo ou não ter havido o acordo; há também a quantificação das audiências que não foram realizadas, ou negativas, que um ou ambos os litigantes não estiveram presentes; e ainda o número de acordos realizados no mês em cada sessão; e o percentual de acordos em relação as audiências realizadas, como apresentado na tabela abaixo:

TABELA GERAL - AUDIÊNCIAS 2019					
TODAS AS DEMANDAS PROCESSUAIS					
* Percentual dos Acordos sobre as Audiências Realizadas.					
	AUDIÊNCIAS AGENDADAS	AUDIÊNCIAS REALIZADAS	AUDIÊNCIAS NEGATIVAS	ACORDOS	%*
JANEIRO	244	168	76	11	7%
FEVEREIRO	642	403	239	43	11%
MARÇO	845	596	249	69	12%
ABRIL	1130	775	355	83	11%
MAIO	1062	722	340	77	11%
JUNHO	988	665	323	59	9%
JULHO	1077	696	381	67	10%
AGOSTO	960	686	274	80	12%
SETEMBRO	939	620	319	83	13%
OUTUBRO	1091	745	346	90	12%
NOVEMBRO	1110	781	329	130	17%
DEZEMBRO	607	415	192	66	16%
TOTAL	10695	7272	3423	858	12%

Figura 01 – Tabela Geral - Audiências 2019.
Fonte: CEJUSC do Fórum Cível de Curitiba.

A fim de operacionalizar este trabalho e aperfeiçoar a aplicação dos métodos autocompositivos, deve-se entender o perfil dos sujeitos envolvidos nas sessões da área cível. Para tanto, dividiu-se as sessões em blocos processuais, a fim de projetar pautas específicas para cada demanda da seguinte forma: "B" (Bancos e Financeiras), "C" (Condomínios), "E" (Educação), "S" (Saúde), "T" (Telefonia), "PF" (Pessoas físicas), e "O" (Outros).

Essas categorias estão entre as mais atuantes nas sessões, e estão assim classificadas, no bloco "B" estão representadas as empresas prestadoras de crédito, financiamento ou investimento, já no bloco "C", demonstram todas as unidades residenciais que formam um Condomínio. O bloco "E" está composto dos entes que prestam serviços educacionais, sejam eles escolas, universidades, cursos de idiomas, até os cursos preparatórios.

Na sequência, o bloco "S" representa os entes que executam os serviços na área da saúde, como estética, odontológica ou cirúrgica, e o bloco "T" é composto das empresas de telecomunicações. O "PF", composto das pessoas físicas em geral, e por fim o bloco "O" abrange as demais pessoas jurídicas que não se enquadraram nas outras classificações.

¹ O termo vem do francês *Rapporter*, cujo significado vem da sincronização que permite estabelecer uma relação harmônica.

Tais delimitações servem para o desenvolvimento e análise de projetos específicos à cada demanda processual, como por exemplo na elaboração de "pautas concentradas", já comentada anteriormente.

E na figura 02 é possível identificar em números o campo de atuação desses blocos processuais em audiências agendadas, realizadas, negativas e o percentual de acordo:

TABELA GERAL - AUDIÊNCIAS 2019					
BLOCO PROCESSUAL INDIVIDUALIZADO					
* Percentual dos Acordos sobre as Audiências Realizadas.					
	AUDIÊNCIAS AGENDADAS	AUDIÊNCIAS REALIZADAS	AUDIÊNCIAS NEGATIVAS	ACORDOS	%*
BANCOS E FINANCEIRAS	2377	1702	676	73	4%
CONDOMÍNIOS	710	398	311	72	18%
EDUCAÇÃO	612	310	301	58	19%
OUTROS (PJ)	5633	3982	1649	448	11%
PESSOA FÍSICA	8848	5974	2873	705	12%
SAUDE	535	419	118	37	9%
TELEFONIA	418	349	69	24	7%

Figura 02 – Tabela por blocos Processuais - Audiências 2019.
Fonte: CEJUSC do Fórum Cível de Curitiba.

Com base nessa tabela apresentada, é importante destacar que aproximadamente 12% das demandas designadas para esse CEJUSC são das instituições de crédito, 4% são de condomínios, 3% são das entidades de educação, 3% são dos entes que prestam atendimento na área de saúde, 2% são as empresas de telecomunicação, 46% representam as pessoas físicas, e 30% são as demais pessoas jurídicas.

Entretanto é necessário esclarecer a existência de valores acima dos dados da tabela geral apresentada anteriormente, pois esta foi analisada de modo a particularizar cada bloco processual, e que em muitos casos há em um mesmo processo, tanto como réu e como autor, mais demandantes ou reclamados de mesma categoria, podendo alterar valores reais do quadro geral.

Estando evidente que o percentual de acordos não é igual ou próximo aos dados em relação as audiências realizadas, tendo em vista fatores que dificultam e/ou impedem a oportunidade de acordo proposto nas sessões.

No entanto, esse CEJUSC busca criar em seus trabalhos, sejam eles durante a sessão ou fora dela, um ambiente colaborativo à comunicação, e nas palavras do servidor Coordenador deste Centro Judiciário, Marcel Túlio, para o atendimento aos cidadãos e à condução das sessões de conciliação e mediação com coerência:

"é necessário construir um vínculo de confiança com as pessoas em relação ao trabalho a ser realizado neste Centrd" (TÚLIO, 2020).

Para que isso ocorra, e, ainda nas palavras do servidor Coordenador:

"é preciso que as pessoas sejam tratadas indistintamente com escuta ativa, com rapport¹, com comunicação não violenta, desde o primeiro atendimento ou informação até o fim da sessão de mediação ou conciliação, propiciando um tratamento

acolhedor, no sentido de o cidadão sentir-se realmente ouvido e respeitado, com dignidade”(TÚLIO, 2020).

Diante dos dados apresentados, referentes ao CEJUSC do Fórum Cível de Curitiba, podemos reconhecer que os métodos autocompositivos já são sim uma realidade no sistema de justiça. Já temos estrutura física e pessoal, ao menos nessa unidade, agora nos resta o mais difícil, a implementação da cultura do diálogo, da colaboração e do protagonismo.

4. CONCLUSÃO

A implementação dos métodos autocompositivos, por meio das normas dispostas pelo Conselho Nacional de Justiça, pelo Código de Processo Civil 2015, pela Lei de Mediação e por outros instrumentos normativos da área, está ocorrendo para além do âmbito do Poder Judiciário.

Já existem programas e procedimentos consensuais de controvérsias sendo realizados pelo Poder Executivo, com relação as dívidas de precatórios, por empresas de grande porte, por escolas, por condomínios e demais contextos, o que é muito animador.

Pois, com a ampliação dos direitos da Carta Magna de 1988 é possível identificar elevados índices de demandas que foram encaminhadas ao Poder Judiciário, com base no Relatório 'Justiça em Números' (2019), do CNJ apresentado anteriormente, surgindo, assim, a necessidade de adequar a maneira de solucionar os conflitos.

Porquanto, para tornar eficiente o acesso à justiça, previsto no artigo 5º, inciso XXXV, da CR/88, é importante esclarecer e

"reconhecer que o Estado contemporâneo assumiu tantas obrigações nesta era de abundância de direitos e de carência de responsabilidades e obrigações, que já não consegue exercer com eficiência muitas delas. E o quadro mais manifesto é a insuficiência da missão consistente no monopólio de julgar." (NALINI, 2017).

Como resultado disso, vem, oportunamente, a inserção dos métodos não adjudicatórios no ordenamento jurídico processual brasileiro, tornando possível aos interessados a busca por meios adequados, de acordo com as características intrínsecas da situação de impasse e que possibilitem o melhor encaminhamento para a resolução do conflito, seja pelo método heterocompositivo ou autocompositivo.

Ressalta-se que, diante do princípio da adequação, intrínseco à Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos, não há método certo ou errado, nem melhor ou pior, existe sim o mais apropriado a determinado caso, em concreto, podendo, inclusive, haver a combinação dos métodos.

"O Judiciário tem o dever-poder de distribuir a justiça, por meio de um sistema hierárquico (vertical). Todavia, na medida de em que a justiça prevalente a ser oferecida é a autocompositiva (horizontal), é necessário compatibilizar estas duas sistemáticas, pela atuação de sujeitos diversos, a do juiz e dos facilitadores, exigindo

uma percepção do que significa essa mudança enquanto política pública e que não se limita a diminuição dos números de processos, mas em inserir gradualmente a cultura do diálogo e entendimento, minimizando a força coercitiva do Estado." (ALBERTON, 2016).

Verificamos que a Resolução nº 125/2010 do CNJ "visa influenciar na mudança paradigmática da cultura do litígio para a cultura do consenso, estimulando a busca por soluções mediante à construção de acordos" (FARIAS). De fato, a pretensão precisa ser cultural, o Sistema Multiportas vem para dispor ao Poder Judiciário um rol mais amplo de métodos resolutivos, visando eficiência. Sendo assim, não pode ter como foco a solução da problemática do excessivo número de processos em trâmite.

Nesse contexto, o diálogo é o protagonista, sendo apresentado como a principal ferramenta na solução dos conflitos. Sendo construído em um ambiente cooperativo, possível por meio de uma escuta-ativa e uma participação ativa respeitosa por parte dos envolvidos.

Esse ambiente deve se dar nos CEJUSCs, competindo aos tribunais estaduais a sua regulamentação e padronização, bem como a conscientização acerca dos métodos autocompositivos, especialmente à comunidade jurídica, possibilitando a criação de espaços favoráveis ao diálogo e ao desenvolvimento das atividades de conciliação e mediação.

Percebemos que o CEJUSC do Fórum Cível de Curitiba caminha nesse sentido, aprimorando a qualidade dos serviços lá prestados, buscando não apenas um resultado satisfatório, mas também a sustentabilidade dos relacionamentos interpessoais.

Acreditamos que a eficiência ocorre por meio do cuidado e atenção às características e aspectos particulares de cada processo, aplicando técnicas corretas e adequadas à solução de cada caso, observando a celeridade, o sigilo, a flexibilidade procedimental, a exequibilidade da solução, os custos emocionais na composição da disputa e o adimplemento espontâneo do resultado pelas partes.

"E que acima de tudo, cabe a todos - atores diretos ou indiretos do processo, servidores ou "clientes" do judiciário - compreender que a busca do processo não deve ser apenas por justiça, numa concepção de ganha/perde, mas sim pela pacificação. Afinal, apenas com a mudança de postura perante os conflitos é que se pode cogitar a construção de uma cultura baseada no diálogo." (MAZZEI, 2017).

E, embora os resultados apresentados nas tabelas acima, referentes ao CEJUSC do Fórum Cível de Curitiba, demonstrem que na maioria dos casos não houve a celebração de acordos, observamos que essa unidade tem rompido as barreiras da falta de comunicação entre os envolvidos no processo, e que essa atitude será repercutida em estudos futuros. Pois, ainda que exista uma política de incentivo à autocomposição, ainda

"não é possível repassar toda a massa de processos que chegam ao Judiciário a uma prévia sessão de conciliação e mediação sob pena de

descharacterizar os institutos, não permitir um efetivo serviço dos facilitadores e gerar descrédito" (ALBERTON, 2016).

Desse modo, mais uma vez, não defendemos os métodos autocompositivos indistintamente, mas a necessidade do seu conhecimento e estudo, a fim de que ele de fato possa ser uma opção, quando verificada essa hipótese.

Já que a informação é o primeiro passo para vencer os obstáculos ligados a indisponibilidade das partes e de seus procuradores em negociar, a falta de cooperação entre setores internos e externos ao Poder Judiciário, de modo a adequar a operacionalização dos métodos autocompositivos às demandas processuais no campo nacional, visando estruturar a aplicação desses métodos de modo mais eficaz.

A efetiva aplicação desses métodos não adjudicatórios:

"deve ser proporcional à correta utilização pelos operadores do direito, a fim de que possam ganhar a credibilidade necessária e justificar a boa intenção legislativa" (CABRAL, 2017).

A coerência aqui é ouro.

E esse processo é gradativo, devendo envolver todo o sistema de justiça, os advogados, as partes, as entidades de ensino e a sociedade em geral, já que "a conscientização promovida pelos meios consensuais favorece a inclusão social, a empatia e a razoabilidade no enfrentamento das controvérsias" (TARTUCE, 2016).

Além do protagonismo, instigando o cidadão a refletir sobre suas atitudes, consequências e responsabilidades, pois

"o verdadeiro acesso à Justiça abrange não apenas a prevenção e reparação de direitos, mas a realização de soluções negociadas e o fomento da mobilização da sociedade para que todos possam participar ativamente dos procedimentos de resolução de disputas, bem como de seus consequentes e variáveis resultados." (MALLMANN, 2016).

Para tanto, é indispensável o trabalho conjunto entre diversos setores, na direção da mudança cultural do litígio para a cultura do consenso, em âmbito nacional. Com o objetivo de podermos olhar para nossos conflitos, ou de terceiros, com clareza, munidos de cooperação, sendo capazes de dialogarmos para que a escolha do método de solução seja a mais adequada ao caso.

5. REFERÊNCIAS

1. Brasil, Conselho Nacional de Justiça. Justiça em números 2019 [acesso em 2020 fev. 10] Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf.
2. Nalini J R. É urgente construir alternativas à justiça. //: Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 29 p.
3. Mazzei R, Chagas B S R. Breve ensaio sobre a postura dos atores processuais em relação aos métodos adequados de resolução de conflitos. //: Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 67 p.
4. Nalini J R. É urgente construir alternativas à justiça. //: Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 29 e 30 p.
5. Almeida D A R. O Princípio da Adequação e os Métodos de Solução de Conflitos. [S.l.] [2014?] [acesso em 2020 jun. 07]. Disponível em: https://www.academia.edu/35175429/O_PRINCIPIO_DA_ADEQUAÇÃO_E_OS_MÉTODOS_DE_SOLUÇÃO_DE_CONFLITOS.
6. Sales L M de M, Chaves E C C. A mediação e conciliação Judicial: a importância da capacitação e de seus desafios. Sequência: Florianópolis, n 69, jul/dec 2014, 258 e 259 p [acesso em 2020 fev. 12]. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-70552014000200011&lng=en&nrm=iso&tlng=pt.
7. Mafra F. Direito e a Justiça. [acesso em 2020 maio 07]. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-20/o-direito-e-a-justica/>.
8. Kalil L L. Visão Sistêmica e Transformadora do Conflito. //: Moradin M, Molinari F, organizadores. Mediação de Conflitos: Paradigmas contemporâneos e Fundamentais para a prática. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2016, 124 p.
9. Vasconcelos C E. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. 5.ed. rev. e atual. São Paulo: Método, 2017, 23 p.
10. Braga Neto A. Mediação: uma experiência brasileira. 2.ed. São Paulo: Cla Cultural, 2019, 93 p.
11. Vasconcelos C E de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. 5.ed. rev. e atual. São Paulo: Método, 2017, 21 p.
12. Mallmann M S. Fórum de Múltiplas Portas ou Tribunal Multiportas. //: Moradin M, Molinari F, organizadores. Mediação de Conflitos: Paradigmas contemporâneos e Fundamentais para a prática. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2016, 87 p.
13. Mallmann M S. Fórum de Múltiplas Portas ou Tribunal Multiportas. //: Moradin M e Molinari F, organizadores. Mediação de Conflitos: Paradigmas contemporâneos e Fundamentais para a prática. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2016, 88 p.
14. Vatzco L K, Albuquerque L C. A crise do sistema de Justiça e o Paradigma da Pós-Modernidade. Revista da Escola da Magistratura. Curitiba: Ledze, 2014, v. 4, [s.m.], 15 p.

15. Nalini J R. É urgente construir alternativas à justiça. // Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos*. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 28 e 29 p.
16. Vatzco L K, Albuquerque L C. A crise do sistema de Justiça e o Paradigma da Pós-Modernidade. *Revista da Escola da Magistratura*. Curitiba: Ledze, 2014, v. 4, [s.m.], 17 p. Vatzco L K, Albuquerque L C. A crise do sistema de Justiça e o Paradigma da Pós-Modernidade. *Revista da Escola da Magistratura*. Curitiba: Ledze, 2014, v. 4, [s.m.], 21 p.
18. Braga Neto A. *Mediação: uma experiência brasileira*. 2.ed. São Paulo: Cla Cultural, 2019, 47 e 48 p.
19. Braga Neto A. *Mediação: uma experiência brasileira*. 2.ed. São Paulo: Cla Cultural, 2019, 13 p.
20. Braga Neto A. *Mediação: uma experiência brasileira*. 2.ed. São Paulo: Cla Cultural, 2019, 30 e 31 p.
21. Braga Neto A. *Mediação: uma experiência brasileira*. 2.ed. São Paulo: Cla Cultural, 2019, 37 e 38 p.
22. Alberton G S. NUPEMEC e os desafios na implementação dos métodos autocompositivos à luz do novo Código de Processo Civil. // Moradin M, Molinari F, organizadores. *Mediação de Conflitos: Paradigmas contemporâneos e Fundamentais para a prática*. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2016, 36 p.
23. Brasil. Lei nº 13.105, de 16 março de 2015. Código de Processo Civil. [acesso em 2020 jun. 01]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm.
24. Cunha L C, Lessa Neto J L. *Mediação e conciliação no Poder Judiciário e o Novo Código de Processo Civil*. // Didier Junior F, coordenador, Macêdo L B, Peixoto R, Freire A, organizadores. *Novo CPC doutrina selecionada*. Salvador: Jus Podivim, 2016, v. 1, 383 p.
25. Marcato A C M. A audiência do art. 334 do Código de Processo Civil: da afronta à voluntariedade às primeiras experiências práticas. // Zaneti Junior, H, Cabral T N X, coordenadores. *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos*. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 131 p.
26. Marcato A C M. A audiência do art. 334 do Código de Processo Civil: da afronta à voluntariedade às primeiras experiências práticas. // Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos*. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 133 p.
27. Mallmann M S. Fórum de Múltiplas Portas ou Tribunal Multiportas. // Moradin M, Molinari F, organizadores. *Mediação de Conflitos: Paradigmas contemporâneos e Fundamentais para a prática*. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2016, 89 p.
28. Mallmann M S. Fórum de Múltiplas Portas ou Tribunal Multiportas. // Moradin M, Molinari F, organizadores. *Mediação de Conflitos: Paradigmas contemporâneos e Fundamentais para a prática*. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2016, 89 p.
29. Brasil, Conselho Nacional de Justiça. *Manual de Mediação*. 6º ed. 2015 [acesso em 2020 jul. 30]. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>.
30. Mallmann M S. Fórum de Múltiplas Portas ou Tribunal Multiportas. // Moradin M, Molinari F, organizadores. *Mediação de Conflitos: Paradigmas contemporâneos e Fundamentais para a prática*. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2016, 90-92 p.
31. Bedê Junior A, Chmatalik C C. As técnicas de negociação e a nova política judiciária. // Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos*. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 432 p.
32. Nalini J R. É urgente construir alternativas à justiça. // Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos*. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 31 p.
33. Kalil L L. Visão Sistêmica e Transformadora do Conflito. // Moradin M, Molinari F, organizadores. *Mediação de Conflitos: Paradigmas contemporâneos e Fundamentais para a prática*. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2016, 32 p.
34. Mallmann M S. Fórum de Múltiplas Portas ou Tribunal Multiportas. // Moradin M e Molinari F, organizadores. *Mediação de Conflitos: Paradigmas contemporâneos e Fundamentais para a prática*. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2016, 94 p.
35. Mazzei R, Chagas B S R. Breve ensaio sobre a postura dos atores processuais em relação aos métodos adequados de resolução de conflitos. // Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos*. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 68 p.
36. Brasil, Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125 de 2010 [acesso em 2020 jul. 31]. Disponível em: http://www.crpsp.org.br/interjustica/pdfs/outros/Resolucao-CNJ-125_2010.pdf.
37. Didier Junior F, Zaneti Junior H. *Justiça Multiportas e tutela constitucional adequada: autocomposição em Direitos coletivos*. Salvador: Jus Podivim, 2017. *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos*; v. 09, 36 p.
38. Mazzei R, Chagas B S R. Breve ensaio sobre a postura dos atores processuais em relação aos métodos adequados de resolução de conflitos. // Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos*. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 74 p.
39. Brasil. Lei nº 13.105, de 16 março de 2015. Código de Processo Civil [acesso em 2020 jul. 15]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm.
40. Braga Neto A. *Mediação: uma experiência brasileira*. 2.ed. São Paulo: Cla Cultural, 2019, 89 p.
41. Bacellar R P. *Mediação e Arbitragem*. // Bianchini A, Gomes L F, coordenadores. *Saberes do Direito*. São Paulo: Saraiva, 2012. [e-book]
42. Braga Neto A. *Mediação: uma experiência brasileira*. 2.ed. São Paulo: Cla Cultural, 2019, 89 p.
43. Rodrigues M V. *Conciliação e Mediação*. *Direito Constitucional: [S.l.]*, nov/2017 [acesso em 2020 maio 04]. Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/10394/Conciliacao-e-mediacao>.

44. Peixoto R. Os "princípios" da mediação e da conciliação: uma análise da Res. 125/2010 do CNJ, do CPC/2015 e da Lei 13.140/2015. // Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos*. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 95 p.
45. Peixoto R. Os "princípios" da mediação e da conciliação: uma análise da Res. 125/2010 do CNJ, do CPC/2015 e da Lei 13.140/2015. // Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos*. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 97 e 98 p.
46. Peixoto R. Os "princípios" da mediação e da conciliação: uma análise da Res. 125/2010 do CNJ, do CPC/2015 e da Lei 13.140/2015 // Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos*. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 102 p.
47. Brasil, Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125 de 2010 [acesso em 2020 jul. 15]. Disponível em: http://www.crsp.org.br/interjustica/pdfs/outs/Resolucao-CNJ-125_2010.pdf.
48. Brasil. Lei nº 13.105, de 16 março de 2015. Código de Processo Civil [acesso em 2020 mar. 01]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm.
49. Peixoto R. Os "princípios" da mediação e da conciliação: uma análise da Res. 125/2010 do CNJ, do CPC/2015 e da Lei 13.140/2015. // Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos*. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 103 p.
50. Peixoto R. Os "princípios" da mediação e da conciliação: uma análise da Res. 125/2010 do CNJ, do CPC/2015 e da Lei 13.140/2015. // Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos*. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 106 p.
51. Venturini O. Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC: a forma rápida e eficaz para solução de conflitos. *Revista Jus Navigandi*: Teresina, ano 21, n 4583, jan/2016. [acesso em 2020 jun. 02] Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/43372>.
52. Brasil, Conselho Nacional de Justiça. Justiça em números 2019 [acesso em 2020 maio 10]. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/contendo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf.
53. Brasil, Conselho Nacional de Justiça. Justiça em números 2019 [acesso em 2020 maio 10] Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/contendo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf.
54. Venturini O. Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC: a forma rápida e eficaz para solução de conflitos. *Revista Jus Navigandi*: Teresina, ano 21, n 4583, jan/2016. [acesso em 2020 jun. 02] Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/43372>.
55. Theodoro Júnior H. *Procedimento Comum e Procedimentos Especiais: Processo e Procedimento de Cognição*. Rio de Janeiro: Forense, 2017. Curso de Direito Processual Civil: Teoria geral do direito processual civil, processo de conhecimento e procedimento comum. 58ª ed. 941-951 p.
56. Alves J F, Montenegro Filho M. *Manual das Audiências Cíveis*. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2016. [e-book]
57. Alvin E A, Granado D W, Ferriera E A. *Convenções Processuais*. São Paulo: Saraiva, 2019. Direito Processual Civil. 6 ed. [e-book]
58. Brasil. Lei nº 13.105, de 16 março de 2015. Código de Processo Civil [acesso em 2020 jun. 15] Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm.
59. Brasil. Lei nº 13.105, de 16 março de 2015. Código de Processo Civil [acesso em 2020 jun. 15] Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm.
60. Brasil. Lei nº 13.105, de 16 março de 2015. Código de Processo Civil [acesso em 2020 jun. 15] Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm.
61. PARANÁ. Lei Estatual nº 19.258 de 2017 [acesso em 2020 jan. 08]. Disponível em: <https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/exibirAto.do?action=iniciarProcesso&codAto=1683&codItemAto=12020>.
62. Brasil, Conselho Nacional de Justiça. Justiça em números 2019 [acesso em 2020 maio 10] Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/contendo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf.
63. Túlio M. Entrevista concedida à Rodrigues T V G. Sobre a função de Servidor Coordenador do CEJUSC do Fórum Cível de Curitiba. Curitiba, 21 jan. 2020.
64. Túlio, M. Entrevista concedida à Rodrigues T V G. Sobre a função de Servidor Coordenador do CEJUSC do Fórum Cível de Curitiba. Curitiba, 21 jan. 2020.
65. Nalini J R. É urgente construir alternativas à justiça. // Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos*. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 33 p.
66. Alberton G S. NUPEMEC e os desafios na implementação dos métodos autocompositivos à luz do novo Código de Processo Civil. // Moradin M, Molinari F, organizadores. *Mediação de Conflitos: Paradigmas contemporâneos e Fundamentais para a prática*. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2016, 38 p.
67. Farias J G S C. Panorama da mediação no Brasil: Avanços e fatores críticos diante do marco legal. [S.l.], [2010?] [acesso em 2020 jul. 16] Disponível em: <http://www.revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/download/4099/2812>.
68. Mazzei R, Chagas B S R. Breve ensaio sobre a postura dos atores processuais em relação aos métodos adequados de resolução de conflitos. // Zaneti Junior H, Cabral T N X, coordenadores. *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos*. Salvador: Jus Podivim, 2017, v. 09, 88 p.
69. Alberton G S. NUPEMEC e os desafios na implementação dos métodos autocompositivos à luz do novo Código de Processo Civil. // Moradin M, Molinari F, organizadores. *Mediação de Conflitos: Paradigmas contemporâneos e Fundamentais para a prática*. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2016, 40 p.

70. Cabral R N X. A evolução da conciliação e da mediação no Brasil. Revista FONAMEC. Rio de Janeiro, v 1, n 1, maio/2017 [acesso em 2020 fev. 02] Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volumel/revistafonamec_numero1volume1_354.pdf.

71. Tartuce F. Advocacia e meios consensuais: novas visões, novos ganhos. //z. Didier Junior F, coordenador, Macêdo L B, Peixoto R, Freire A, organizadores. Novo CPC doutrina selecionada. Salvador: Jus Podivm, 2016, v. 2, 198 p.

72. Mallmann M S. Fórum de Múltiplas Portas ou Tribunal Multiportas. //z. Moradin M, Molinari F, organizadores. Mediação de Conflitos: Paradigmas contemporâneos e Fundamentais para a prática. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2016, 96 p.

APONTAMENTOS SOBRE A GESTÃO DE UM CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA

NOTES ON THE MANAGEMENT OF A JUDICIAL CENTER FOR SOLVING CONFLICTS AND CITIZENSHIP

Marcel Tulio¹

As considerações trazidas neste artigo são baseadas na vivência de gestão de um CEJUSC (Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania) como sistema multiportas, e tem o intuito de compartilhar experiências práticas pertinentes à instalação e desenvolvimento dos trabalhos desse "Centro". Abordamos a seguir esse "novo" paradigma dentro do Poder Judiciário nacional, de um sistema propriamente autocompositivo de solução de conflitos, com princípios que lhe conferem autonomia como método e que não concorre com o ambiente heterocompositivo, mas sim atua numa relação de colaboração e complementariedade, como mais um serviço aos cidadãos para o tratamento dos conflitos sociais. Essa visão supera a ideia de alternativa à decisão judicial, e traz a autocomposição ou autonomia como um método adequado de solução de conflitos, a depender da situação que se apresenta. Este artigo segue uma metodologia de cunho descritivo, pois busca "descrever fenômenos, situações, contextos e eventos; ou seja, consiste em detalhar como são e se manifestam" (SAMPIERI, 2013, p. 102) os trabalhos e a estrutura desses "Centros.

Palavras-chave: Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania. Mediação. Sistema Multiportas.

The considerations brought up in this article are based on the experience of managing a CEJUSC (Judicial Center for the Resolution of Conflicts and Citizenship) as a multi-port system, and aims to share practical experiences relevant to the installation and development of the works of this "Center". Below we approach this "new" paradigm within the national Judiciary, of a properly self-composed system of conflict resolution, with principles that give it autonomy as a method and that does not compete with the heterocompositive environment, but rather acts in a collaborative and complementary relationship, as yet another service to citizens for the treatment of social conflicts. This view goes beyond the idea of an alternative to the judicial decision, and brings self-composition or autonomy as an appropriate method of conflict resolution, depending on the situation that is presented. This article follows a descriptive methodology, as it seeks to "describe phenomena, situations, contexts and events; that is, it consists of detailing how they are and manifest themselves" (SAMPIERI, 2013, p. 102) the work and structure of these "Centers.

Keywords: Judicial Center for Conflict Resolution and Citizenship. Mediation. Multiport system

¹ Gestor Administrativo do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania. Bacharel em Direito. Analista Judiciário. Mediador Judicial e Instrutor de Mediação. Professor Universitário. Mestrando em Gestão de Conflitos. E-mail: m.tulio@tjpr.jus.br

1. INTRODUÇÃO

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, como previstos na Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, são “unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão.”

Esta Resolução implementou a “Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário”, não somente com uma nova denominação de uma estrutura já existente, mas sim com diretrizes específicas à criação de um ambiente autocompositivo, em separado do ambiente da heterocomposição, do ambiente de discussão adversarial com produção de provas na busca pela decisão judicial, distinguindo sistemas que trabalhavam de forma híbrida (heterocomposição e autocomposição).

Nasce assim, dentro do Poder Judiciário nacional, um novo paradigma, de um sistema propriamente autocompositivo de solução de conflitos, com princípios que lhe conferem autonomia como método e que não concorre com o ambiente heterocompositivo, mas sim atua numa relação de colaboração e complementariedade, como mais um serviço ao cidadão para a solução dos conflitos da sociedade, não mais como uma alternativa à decisão judicial, e sim como método adequado de solução, a depender da situação apresentada.

No livro *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*, o autor Carlos Eduardo de Vasconcelos, em capítulo sobre “O NCPC (LEI 13.105/2015) e a Lei de Mediação (13.140/2015) no sistema multiportas de acesso à justiça, explica:

“A assunção, pela sociedade, do papel de protagonista na solução amigável ou arbitral de questões, inclusive, no campo penal, as mediações vítima-ofensor e os círculos restaurativos, é o aspecto desse movimento de acesso à justiça que melhor reflete o desenvolvimento de uma consciência de cidadania ativa no jogo democrático, conflituoso e pluralista.”

Ainda sobre o fórum de múltiplas portas, tribunal multiportas, ou sistema multiportas, é importante destacar o artigo 3º, §§ 2º e 3º, do Código de Processo Civil:

“Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

...

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º 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.”

Sobre essa orientação do novo código, Carlos Eduardo de Vasconcelos expõe:

“Os §§ 2º e 3º consubstanciam o cerne da mudança de paradigma do processo civil brasileiro. Os métodos consensuais saíram daquela situação subalterna, aviltada, intuitiva, estigmatizada, como eram praticados sob o paradigma formalista do CPC anterior, para a condição de instrumentos do princípio da promoção da paz, ou da pacificação, tal como lhes reservara, implicitamente, a Constituição Federal de 1988.” (VASCONCELOS, (2017, p. 85)

Partindo, portanto, desse novo paradigma de sistema autocompositivo, e considerando a experiência recente de todos os profissionais atuantes nessas unidades, o que se pretende com esse artigo é, com base em experiências práticas na gestão de CEJUSC´s (Participação na Gestão Administrativa do CEJUSC do Fórum Descentralizado de Santa Felicidade [2012 a 2017] e na Gestão Administrativa do CEJUSC do Fórum Cível [2017 a 2018], ambos pertencentes ao Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba), contribuir para que outros gestores possam ter uma visão sobre algo já aplicado, norteando decisões ou auxiliando em providências necessárias à rotina desses “Centros”.

Seguindo essa linha, no que tange à gestão de um Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, pode-se imaginar questões relativas à qualificação de pessoas para coordenar e realizar audiências, e uma estrutura básica para a consecução do objetivo da autocomposição, auxiliada por um terceiro dentro do Judiciário, que nesse caso é o mediador ou conciliador, como facilitador do diálogo, da mútua compreensão, para uma possível solução consensual construída pelos próprios interessados.

No entanto, para que se realizem o atendimento dos cidadãos e se conduzam as sessões de mediação ou conciliação com coerência ao seu objetivo é preciso que se construa um vínculo de confiança com esses cidadãos em relação ao trabalho a ser realizado neste Centro. Para tanto, é preciso que se tratem as pessoas, indistintamente, com escuta ativa, com *rapport*, com comunicação não violenta, desde o primeiro atendimento ou informação até o fim da sessão de mediação ou conciliação, propiciando um tratamento acolhedor, no sentido de o cidadão sentir-se realmente ouvido e respeitado, com dignidade.

Dentro de uma ideia de gestão, é adequada a ideia de “qualidade no atendimento ao público”, sendo, no caso do Judiciário, uma expressão mais compatível a “qualidade no atendimento aos cidadãos (pessoas físicas ou jurídicas) e aos advogados”. Essa é a atitude fundamental que se espera dentro e fora de sala em um CEJUSC, seja por parte da Coordenação, seja pelos servidores que integram tal espaço, e também pelos conciliadores ou mediadores, por ser necessária à construção de um ambiente de harmonia e diálogo.

Esse parâmetro basilar no atendimento deve nortear todas as atividades do Centro, propiciando um ambiente acolhedor e favorável à colaboração, com uma pauta breve, com chamadas dentro do horário, com tempo

adequado dentro de sala, e também com eficiência na prática de atos de secretaria que demonstrem o respeito por cada uma das pessoas envolvidas no conflito. Essa introdução é necessária no sentido de evidenciar que a principal competência a ser desenvolvida dentro de um CEJUSC é a habilidade no atendimento ao cidadão e ao advogado.

Este artigo tem como objetivo, portanto, descrever possíveis sistemas de gestão e estrutura de funcionamento de alguns tipos de CEJUSC's, tratando de questões operacionais e de planejamento necessárias ao desenvolvimento de seu objetivo.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. A definição do(s) Gestor(es) ou da Equipe de Gestão

Os CEJUSC, como unidades de trabalho do Poder Judiciário, apresentam desafios e oportunidades diversas das encontradas em Secretarias de Varas ou Juizados, sendo diferentes das atividades destas. O público e a demanda que se lhes apresenta são o que determinam a vocação e o perfil de atuação de cada unidade de CEJUSC.

Ou seja. É possível elaborar um panorama geral de atuação em CEJUSC's, mas não será viável desenvolver um método ou planejamento de trabalho aplicável a essas unidades de forma geral e suficiente, tendo em vista a importância dos tipos de conflitos tratados por cada unidade e da quantidade de pessoas a serem atendidas, assim como do perfil socioeconômico dos cidadãos que procuram a unidade.

Desta forma, o Gestor ou a Equipe de Gestão, antes de planejar o funcionamento da unidade sob sua gestão, deverá conhecer seu público ou possível público, estudando a demanda que já atende e/ou a que pretende atender, com atenção ao público externo (o perfil das pessoas físicas, jurídicas e advogados a serem atendidos) e público interno (outros setores do próprio Judiciário com os quais possuem relação de interdependência, isto é, que lhes encaminham audiências, processos ou pessoas para atendimento, etc).

Esse Gestor ou a Equipe de Gestão, portanto, devem construir uma visão integral e sistêmica de todo atendimento e do trabalho a ser realizado, superando uma visão linear que poderia ser minimamente suficiente em um trabalho de Secretaria/Gabinete.

Numa breve diferenciação entre 04 CEJUSC's, imagine-se as diferentes realidades a seguir:

CEJUSC 01 – Em uma Comarca de médio porte, este "Centro" atende Varas de Família e Infância e Juventude e está localizado no seio da comunidade, com pessoas procurando o "Centro" como uma referência de informações gerais de cidadania e de serviços judiciários;

CEJUSC 02 – Em uma grande Comarca, esta unidade atende processos de Varas Cíveis, com uma grande quantidade de audiências, mas sem atendimento direto ao público em grande escala;

CEJUSC 03 – Este "Centro" está numa pequena Comarca, e atende processos de todas as competências (Família, Vara Cível e Juizados Cível e Criminal), com atendimento ao público envolvendo todos os assuntos;

CEJUSC 04 – Uma unidade localizada numa região de periferia de uma grande Comarca, atendendo diversas

competências (Família, Infância e Juventude, Juizados Especiais Cível e Criminal), e uma população com diversidade socioeconômica, desde pessoas em situação de vulnerabilidade até pessoas representadas por importantes escritórios de advocacia.

A atuação de gestão em cada um desses 04 CEJUSC acima, inspirados na realidade, será determinada pelo tipo e pela diversidade dos conflitos que cada unidade atende, pelas necessidades e carências de informação e serviços das pessoas que ali são atendidas, aproveitando-se as oportunidades existentes no em torno deste "Centro" (Servidores disponíveis e com perfil, voluntários interessados, universidades próximas para realização de convênios, parcerias com outras instituições, apoio do público interno, etc.).

O que se quer dizer com essa reflexão é que não há uma receita ou modelo para a instalação e o funcionamento destas unidades de CEJUSC.

Nesse contexto, o CEJUSC precisa mais do que uma pessoa preparada para atividades de Secretaria, pois exige habilidade de planejamento com adaptação, com inovação em soluções criativas, de proatividade na solução de problemas imprevistos, e acima de tudo um compromisso com a população daquele local.

2.2 Quanto à distribuição de atividades na Secretaria do CEJUSC e as pessoas necessárias para integrar a equipe

As atividades desenvolvidas na Secretaria de um CEJUSC são, como em qualquer Secretaria de Vara ou Juizado, complexas, envolvendo diversos objetivos e momentos do processo. Como dito acima, o CEJUSC não se trata de uma nova denominação para um mero setor de realização de audiências, mas sim um sistema autocompositivo, com princípios e regras próprios, dirigidos às atividades do Centro e seus Mediadores ou Conciliadores, como autonomia na condução, voluntariedade, confidencialidade, informalidade, etc.

Portanto, existe a necessidade de uma direção distinta da Vara Judicial ou Juizado, para permitir a dedicação a um planejamento diverso das atividades inerentes à Secretaria da Vara.

Observe-se o ambiente heterocompositivo. Neste âmbito de processo judicial, litigioso, o atendimento de secretaria é focado na coordenação do fluxo de petições de advogados, para que sejam encaminhadas de forma organizada ao Juiz para que este analise e profira decisões, e, no retorno destas, a preocupação com o seu eficiente cumprimento. Ou seja, o objetivo é servir ao Juiz na consecução de seu objetivo, dando efeito à decisão judicial (heterocomposição).

No ambiente autocompositivo, dentro do Judiciário, previu-se na Resolução 125/2010 a necessidade de uma equipe com dedicação exclusiva, que possa planejar as audiências de conciliação e mediação, e coordenar os mediadores e conciliadores na consecução do objetivo do Centro, qual seja, o atendimento adequado dos cidadãos e de seus conflitos, para que se sintam voluntariamente interessados em solucionar, por si, mas com ajuda de um terceiro (mediador), o seu problema com o outro.

Para ressaltar a necessidade de dedicação exclusiva de servidores nesta seara para o desenvolvimento adequado de uma unidade de CEJUSC (numa visão micro) e da autocomposição no Paraná (numa visão macro), aproveitando os esclarecimentos sobre as atividades de Secretaria e os perfis necessários para o cumprimento das atividades de CEJUSC, apontam-se os trechos da manifestação realizada no procedimento sob n. 0070525-04.2018.8.16.6000:

Nessa linha, é importante reforçar que com o **art. 334 do CPC (audiências iniciais obrigatórias), houve um grande e repentino aumento do número de audiências**, trazendo desafios à administração dos Tribunais, ao NUPMEC e aos CEJUSC's, com a **necessidade de incremento urgente da estrutura humana e física** para suporta essa demanda.

Nessa linha, considerando a atual conjuntura, a lotação de servidores exclusivos precisa ser adotada como regra, pois **a criação dos CEJUSC tem por um dos objetivos, a separação do ambiente autocompositivo do ambiente heterocompositivo da Vara Judicial, para a consecução das tarefas necessárias ao tratamento adequado do conflito, que atualmente é uma Política Pública dentre as atribuições do Poder Judiciário.**

As unidades de CEJUSC envolvem **inúmeras e importantes tarefas**, além da realização de audiências, em **04 perfis de trabalho** (já numa visão de gestão por competências):

1. Atos de Gestão

- Gestão de pauta - o planejamento da pauta de audiências;
- Gestão da demanda - a análise das peculiaridades das demandas daquela unidade no sentido de tratamento adequado do conflito, com a triagem de casos;
- Gestão de pessoas - a organização da equipe de mediadores/conciliadores;
- Gestão das audiências - a supervisão das audiências e solução de imprevistos;
- Gestão de convênios - a elaboração e fiscalização de convênios;
- Gestão de projetos o desenvolvimento de projetos de cidadania;
- Relatórios diversos;

2. Atos de Secretaria (movimentações processuais de audiência)

- Preparação da pauta do dia;
- Inserção dos termos;
- Intimações e convites;
- Preenchimento de estatísticas;
- Certidões;
- Agendamento de audiência pré-processuais e processuais;
- Etc.;

3. Atendimento ao Público (balcão, sala de espera de audiência e telefone)

- O atendimento e acolhimento da população a ser atendida;
- Atendimento de advogados
- Atendimento do setor pré-processual;

4. Realização de audiências

- Conciliadores e Mediadores – servidores ou colaboradores voluntários;

Portanto, **a lotação exclusiva de servidores, além de ser uma exigência do CNJ prevista na Resolução 125/2010, é também imprescindível para o desenvolvimento dessas unidades autocompositivas**, com a dedicação necessária ao funcionamento de cada uma das estruturas de CEJUSC.

Quanto à **disponibilidade de servidores**, há que se considerar que a realização de todas as **audiências autocompositivas pelos CEJUSC's provocou também uma redução de atividades das Varas**, permitindo um **remanejamento de servidores** para equalizar essa nova necessidade, para a hipótese de não se mostrar oportuno ou conveniente a contratação de novos servidores.

Importante destacar, também, no mesmo sentido, a proposta do servidor Samuel Augusto Rampon, do CEJUSC de Toledo, neste procedimento, quando comenta o art. 9º, §2º, da Resolução 125/2010 do CNJ: (Idem, Proposta TOL-CJSCCT-UC 3342656.)

"Insta observar que, um servidor é o mínimo necessário para o funcionamento, contudo a praxis demonstra que é pouco frente ao volume de processos existente. A fim de corroborar com isto, exemplifica-se o caso da Comarca de Toledo/PR, onde existem três varas cíveis e da fazenda pública, uma vara de família e sucessões, duas varas criminais, um juizado especial cível e criminal e uma vara de infância, juventude e anexos, ora, não precisa ser um grande matemático para chegar à conclusão de que um único servidor é incapaz de administrar sozinho toda a demanda destas varas."

Ainda no âmbito deste mesmo procedimento, explica a servidora Marisa Kremer, do CEJUSC de Cascavel. (Idem, Manifestação CAS-CJCC-UC 3349149.)

"Atualmente o Centro, no processual, atende integralmente, as audiências de conciliação/sessões de mediação das 5 Varas Cíveis e das 2 Varas de Família, as sessões de mediação designadas pela Vara de Infância de Juventude, Juizados Especiais, Fazenda Pública e de 2º Grau de Jurisdição. No Pré-processual atende a população no Fórum e em 3 extensões – FAG, UNIVEL e UNIPAR. Além de atender casos de Justiça restaurativa.

...

No entanto, apesar do empenho e colaboração de todos os envolvidos o CEJUSC desta Comarca vem enfrentando grandes entraves para contribuir de forma satisfatória para a ampliação e incentivo às práticas autocompositivas, pois funciona apenas em contraturno (das 9h às 11h) e os servidores tem atuação limitada a 24h mensais e 2h dia podendo estar a serviço do Centro das 9h às 11h, ou seja, 12 dias por mês. E a rotatividade e desistência

frequente dos voluntários **ameaça a qualidade e continuidade** do serviço oferecido.

Tal situação, compromete o acesso dos jurisdicionados aos métodos autocompositivos que conduziriam a solução dos conflitos e, conseqüentemente, impede a transformação social que beneficiaria a toda sociedade."

Como se observa, é importante que a administração do Tribunal de Justiça compreenda, no que tange aos recursos humanos, que a demanda sob responsabilidade de cada unidade de CEJUSC deve corresponder a um número minimamente suficiente de servidores para atender à demanda.

Por outro lado, enquanto não há possibilidade de se atender as necessidades de recursos humanos de forma adequada, é importante a iniciativa do Gestor em proporcionar atendimentos por outros meios, como o convênio com instituições privadas de ensino, parcerias com a OAB, com a Defensoria Pública, etc. Importante lembrar que a própria Resolução 125/2010, em seu artigo 7º, VI, prevê a "realização de convênios e parcerias com entes públicos e privados para atender aos fins desta Resolução".

Alguns pontos levantados objetivamente acima sobre as tarefas do CEJUSC merecem abordagem mais detalhada, o que será apresentado a seguir.

2.3 Quanto aos atos de Gestão

2.3.1 Gestão da Pauta e Estudo da Demanda

O que é a Gestão da Pauta? É representada pelo planejamento geral das audiências, da quantidade de sessões por dia, em que dias ou turnos haverá, tipos de audiências ou sessões, sua duração possível e necessária, a brevidade entre seu agendamento e sua realização (no que é razoável se esperar pela realização), entre outros detalhes, e não de cada audiência especificamente.

Para viabilizar o planejamento é de importância ímpar o estudo e o acompanhamento da demanda recebida pela unidade, a quantidade, suas alterações, tanto em relação aos tipos de processo ou conflitos recebidos pelo CEJUSC, até mesmo a complexidade do método a ser aplicado para os tipos de conflitos diversos.

Por exemplo, é possível realizar uma quantidade maior de audiências se os conflitos forem de situações de consumo, envolvendo apenas o pagamento e não a transformação de relação. Porém, se tratarmos no CEJUSC de relações de vizinhança ou família (relações continuadas e pessoais), para atingirmos um bom resultado, será necessária uma qualificação maior dos mediadores, de forma a atuarem no aprimoramento das relações, e não somente no conteúdo do acordo.

Assim, o que deve determinar a pauta de audiências ou sessões é a matéria prima tratada pelo CEJUSC, chamada conflito e não processo. Não se resolve o processo, trata-se o conflito.

Os obstáculos enfrentados pelos gestores de CEJUSC são de diferentes ordens, como problemas de recursos humanos, que inviabilizam uma análise mais aprofundada, que por sua vez não oportunizam um planejamento mais aprimorado, o que acaba por colocar todas as audiências em um só modelo de tratamento. Nesse contexto, até que se consiga realizar algo mais aprimorado

ou que se encontre uma solução criativa para tal objetivo, é possível ao Gestor focar na qualidade de atendimento dentro e fora das mediações ou conciliações, ao menos para dar aos envolvidos a satisfação de estarem sendo atendidos e ouvidos num ambiente de diálogo dentro do Judiciário.

Importante, também, na gestão de pauta, o controle de quantos mediadores ou conciliadores estarão disponíveis naquela unidade no futuro. Ou seja, a pauta deve ser adequada ao número suficiente de pessoas a realizá-la. Se não houver pessoas suficientes para atender a demanda, medidas devem ser tomadas para que se possa atender a demanda da unidade.

2.3.2 Gestão de Audiências (anteriormente designadas)

Como destacado no item anterior, diferenciamos a gestão de pauta (como gestão geral) da gestão de audiências (como gestão de cada sessão).

Havendo uma boa gestão de pauta, a gestão das audiências do dia tende a fluir de forma normal, dando espaço para um apoio maior aos mediadores e conciliadores, e à qualidade no atendimento dos cidadãos e advogados, ou mesmo à dedicação de outras tarefas de Secretaria de CEJUSC, como a inserção de termos de audiência e as movimentações processuais necessárias, que em muitas unidades são realizadas pela mesma pessoa, na falta de outros servidores ou estagiários.

Há uma ligação, também, entre gestão de pessoas e gestão de audiências, no que tange ao perfil adequado à realização de algumas audiências específicas, o que será tratado no item seguinte.

Neste ponto é muito importante, como gestão, o apoio aos Mediadores e Conciliadores, em possíveis dúvidas sobre como proceder, apoio em situações que saiam do controle, tendo à disposição todos os materiais necessários para a sessão, com os equipamentos funcionando, e até mesmo os rascunhos e canetas para anotações nas salas. Até a disposição da Coordenação para um desabafo sobre o comportamento de partes e advogados é importante para que a equipe de colaboradores se sinta pertencente à equipe de Secretaria, propiciando a integração entre equipe de Secretaria e equipe de Mediadores.

2.3.3 Gestão de Pessoas

A gestão de pessoas está diretamente ligada à gestão da pauta (geral) e das audiências (de cada uma daquele dia), mas não se resume à gestão dos mediadores, abrangendo a coordenação de toda a equipe do CEJUSC.

O CEJUSC pode ou não ter um corpo de colaboradores desenvolvido em termos de número de pessoas. No entanto, existindo ou não pessoas suficientes, algumas tarefas essenciais são necessárias a qualquer CEJUSC.

É possível observar, também, que por ora muitos gestores de CEJUSC também são responsáveis, exclusivamente, pelos atos de Secretaria, não podendo se dedicar adequadamente ao planejamento mais aprimorado e outras tarefas de gestão, como projetos de cidadania.

Dentre as tarefas de um CEJUSC, além dos atos de gestão, existem muitos atos de execução, como estes apresentados abaixo:

1. Atos de Secretaria (movimentações processuais de audiência)

- Preparação e fixação da pauta do dia;
- Inserção dos termos;
- Intimações e convites;
- Agendamento de audiência pré-processuais e processuais;
- Preenchimento de estatísticas;
- Certidões;

2. Atendimento ao Público (balcão, sala de espera de audiência e telefone)

- O atendimento e acolhimento da população a ser atendida;
- Atendimento de advogados
- Atendimento do setor pré-processual;

3. Realização de audiências

- Conciliadores e Mediadores – servidores ou colaboradores voluntários.

Observando o quadro de recursos humanos disponível na unidade, e levando em conta eventuais carências deste quadro, é responsabilidade do Gestor eleger as prioridades e as tarefas essenciais, para planejar quem executará cada uma dessas e outras tarefas, preferencialmente observando uma gestão por competências (considerando o perfil de competências, no que for possível), e a qualificação necessária a algum ato que se mostre mais complexo, como é o caso das condições para a realização das mediações e conciliações.

Em relação à realização das sessões ou audiências, o Gestor poderá, conhecendo as peculiaridades de alguns casos/conflitos e o perfil de seus mediadores ou conciliadores, destinar tal conflito para a pessoa de sua equipe com mais perfil para auxiliar em sua solução.

Essa triagem de casos obviamente dependerá da viabilidade na prática em cada estrutura de gestão de CEJUSC, em termos de número de pessoas na Coordenação e conhecimento para realizar o estudo e a especificação do conflito ou a existência de outras alternativas para tanto. Mas contando com uma realidade em que tal triagem seja viável, imaginemos, por exemplo, uma situação de vizinhança, envolvendo familiares. Nessa situação será importante destinar a um mediador já experiente e habilidoso com sentimentos e transformação de relacionamentos.

2.3.4 A Gestão de Convênios e Projetos

Algumas atividades, dentro do CEJUSC, devem ser obrigatoriamente exercidas por servidores ou estagiários da unidade, como os atos de Secretaria, acima descritos, por exemplo.

Contudo, existem diversos atendimentos, estudos, projetos, entre outras ações, que podem ser realizadas ou desenvolvidas por meio de convênio com outras instituições públicas ou privadas, sob prévia autorização do Tribunal de Justiça.

Algumas ações necessárias ao desenvolvimento da atividade do CEJUSC, como o atendimento ao cidadão, são realizadas em muitos "Centros" por convênio, pela

criatividade e interesse dos Gestores da instituição conveniada e do "Centro".

No que tange aos projetos, é possível definir como ideias relacionadas com o objetivo direto do CEJUSC ou ao desenvolvimento da Cidadania, que buscam agregar valor social ou de eficiência ao resultado da unidade. Como, por exemplo, um projeto de "Pautas Concentradas", que visa otimizar a realização e o resultado positivo das audiências, em parceria institucional com empresas, sem a violação da impessoalidade.

2.3.5 Quanto aos atos de Secretaria

São os atos que mais se aproximam de uma Secretaria de Vara ou Juizado, nos quais o objetivo é movimentar adequadamente o processo, e dar publicidade devida aos seus atos. Entre eles estão:

- Agendamento de audiência pré-processuais e processuais;
- Intimações ou convites para audiências ou sessões, quando tal não for de atribuição das Varas ou Juizados;
- Conferência, preparação e fixação da pauta do dia, para visualização e conferência por partes e advogados;
- Distribuição das audiências entre os mediadores;
- Chamada de audiências ou sessões;
- Inserção dos termos de audiência no processo virtual;
- Preenchimento de estatísticas e relatórios para o Tribunal ou o CNJ;
- Elaboração de certidões ou declarações;
- Entre outros atos;

O CEJUSC exige, em geral, perfis de competências comunicativas, inter-relacionais, emocionais, excepcionando-se algumas atividades previstas acima, podendo ser muito bem aproveitado um perfil para competências técnicas, de planejamento, de foco no resultado e de produtividade, muito bem vindas para uma função em que se pretende a execução de tarefas direcionadas, repetitivas, ou em maior escala.

2.3.6 Quanto ao Atendimento ao Público

Na forma acima referida, as competências mais exigidas no CEJUSC são perceptivas, relacionais, emocionais, comunicativas, de negociação, sociais.

São de grande importância não só para a realização de audiências, mas também para o objetivo tratado na introdução deste artigo: a criação de um vínculo de confiança com o trabalho realizado na unidade do CEJUSC.

Por que é essencial um vínculo de confiança entre o cidadão que utiliza o serviço e a equipe do CEJUSC? Porque a atividade do CEJUSC, de solução consensual dos conflitos, depende diretamente da vontade espontânea dos interessados (cidadãos e advogados) em negociar. Se não houver esse interesse, ou pior, se houver uma rejeição, o tra-

balho se torna um desperdício de tempo dos colaboradores e de dinheiro público do Judiciário.

Portanto, a qualidade no atendimento ao público, obviamente aliada ao ambiente que se propicia, é um pressuposto na atuação do CEJUSC.

Quantas vezes é possível observar as pessoas saindo de sala lamentando a impossibilidade de evolução para um acordo, por situações muitas vezes alheias ao trabalho do mediador, mas satisfeitas com o atendimento por toda a equipe do CEJUSC, desde a chamada de audiências até a despedida.

Por essas razões é preciso ouvir atentamente os advogados e partes, identificando seus interesses e frustrações, que muitas vezes são relativas ao processo, ou à estrutura do Judiciário, e levar ao Gestor ou chama-lo para, diretamente, acolher aquele interesse.

Lembramos que o acolhimento, em sentido de escuta ativa, é distinto de atendimento no sentido de entregar o que se pede. Deve-se acolher, ouvindo com atenção e demonstrando que se compreendeu, sem entregar o que se quer, e às vezes até dizendo não ser possível, mas com a atenção e o respeito devido.

2.3.7 Quanto à realização de audiências

Dentro da atual conjuntura de autocomposição no Judiciário nacional, para a qual a nossa realidade paranaense se coaduna espontaneamente, não se pode admitir a condução de uma sessão ou audiência de mediação ou conciliação, de forma intuitiva.

Atualmente, vê-se a autocomposição de forma técnica, científica, com métodos e procedimentos a nortear o auxílio prestado pelo terceiro (mediador ou conciliador), para a melhoria da comunicação, com o consequente diálogo, para a compreensão, e o consenso sobre o conteúdo (acordo) ou para a melhoria da relação.

Para tal objetivo existem técnicas que foram compiladas em um método de Mediação Judicial, que está em constante autocrítica e melhoramento.

Dentro desse contexto, não é aceitável que um colaborador atue da forma como pretende, pois, por mais que suas intenções sejam das melhores, a atuação exige o respeito a princípios éticos e regras de procedimento para que se atinja a solução adequada dos conflitos.

Para tanto, é necessária a conscientização de Magistrados e Servidores para que incentivem seus colaboradores à formação e ao aprimoramento. Imprescindível, também, que se dê a devida atenção, estrutura e apoio às escolas judiciais, para que possam formar colaboradores em número suficiente para a consecução da política pública nacional de tratamento adequado dos conflitos.

2.4 Quanto à estrutura física dos CEJUSC's

Quanto à questão estrutural, numa ordem de prejudicialidade para a realização da autocomposição, entende-se que essa seria uma terceira questão em ordem de importância, mas não menos necessária.

A estrutura física suficientemente adequada é imprescindível para a realização das mediações, e,

principalmente, para a motivação e valorização de toda a equipe envolvida na realização do objetivo do CEJUSC.

Uma equipe pode eventualmente iniciar um projeto de CEJUSC sem uma estrutura inicial, demonstrando sua vontade de realizar as mediações e conciliações. Mas para que o projeto se torne uma realidade sustentável é preciso o apoio institucional pelo Tribunal, e muitas vezes de outros setores relacionados diretamente ou indiretamente a esse objetivo, que compreendam e apoiem o desenvolvimento deste CEJUSC, com a melhoria, reforma ou a construção de um ambiente adequado.

Porém, em termos práticos, o que é necessário de estrutura física para a criação de um "Centro" e a realização das conciliações e mediações?

Primeiramente, verifica-se quais as opções de sala estão disponíveis, pois muitas vezes é preciso trabalhar com o que se tem de concreto, pelo menos a curto e médio prazo.

Com o conhecimento da estrutura disponível e com o estudo da demanda e das possibilidades de horários para a pauta de audiências (considerando a disponibilidade dos colaboradores), estabelece-se quantas salas serão usadas e em quais períodos.

Para a estrutura física de um CEJUSC serão necessários:

- 01 sala ou espaço para o(s) servidor(es) da Coordenação;
- 01 sala ou espaço minimamente adequado para sala de espera, preparado para o número de pessoas a serem atendidas a cada 30 minutos aproximadamente (ex.: 06 audiências a cada 30 min, precisamos calcular uma média de 04 ou 05 por audiência que multiplicado por 06 serão de 24 a 30 lugares necessários na sala de espera);
- 01 computador em cada sala;
- 01 mesa para o computador;
- 01 armário (se possível), para guardar os materiais;
- 01 mesa em cada sala, redonda, quadrada ou retangular (nessa preferência de ordem, respectivamente);
- 08 cadeiras em cada sala (pelo menos 06 cadeiras);
- Cadeiras disponíveis em espaço próximo para o caso de necessidade em alguma das salas;
- Espaço para as partes e advogados aguardarem durante a sessão individual (se possível)
- Quadro para orientações (pauta de audiências, orientações, informações gerais, etc.);
- 01 sala ou espaço para recepção de partes e advogados, para confirmação de presenças e orientações pelos servidores (preferencialmente com uma mesa e um computador);
- 01 sala ou espaço para digitalização e inserção de termos de audiência (pode ser no mesmo espaço acima, se não for possível ou conveniente um espaço apartado).

2.5 Quanto ao ambiente dos CEJUSC's

É necessário diferenciar a estrutura física do ambiente, pois além do conforto da estrutura, quem faz o ambiente são os servidores e sua equipe de colaboradores.

Sobre o ambiente é necessário esclarecer que pode haver uma estrutura ótima e um ambiente inadequado, ou uma estrutura pouco razoável, mas com um ambiente favorável.

Essas colocações são no sentido de ressaltar que algumas providências e orientações, sem custo ou com baixo custo, que dependem mais de iniciativa e criatividade, podem ser tomadas pela Coordenação do CEJUSC no intuito de tornar mais acolhedor e agradável a entrada e permanência das pessoas na unidade:

- Orientações adequadas sobre o endereço da unidade;
- Orientações do acesso no interior do prédio, evitando confusão com outros setores;
- A integração outros setores, e também com a recepção, vigilância, para saibam informações básicas sobre o CEJUSC;
- Atendimento telefônico adequado, como aprimoramento do rapport com partes e advogados;
- Frases ou informações que amenizem o estado de ânimo na sala de espera;
- Oportunizar o preenchimento de pesquisas de satisfação, não só dentro de salas de audiência;
- Entre outras que se possam criar criativamente para melhoria do ambiente.

2.6 Alguns fatores ou desafios para a melhoria da autocomposição no Judiciário.

Trazemos abaixo uma relação de alguns fatores ou desafios para a melhoria da autocomposição no Judiciário, no intuito de provocar a reflexão:

Fatores Internos:

- Melhoria no **gerenciamento de pauta**;
- **Estudo da demanda** (origem, espécie, quantidade e tratamento adequado);
- **Preparo** das audiências e **pré-mediação**;
- Qualidade das **citações e intimações**;
- Decisões de pedidos de **cancelamento** de audiências;
- **Integração** entre os personagens: as **Varas, Juízos** e o respectivo **CEJUSC**, entre outros;
- Implantação de **ferramentas criativas** (pautas concentradas, etc.);
- Melhoria da **qualidade dos "mutirões"**;
- Aprimorar a **triagem** (seleção) e o encaminhamento de processos ao CEJUSC;
- Aprimorar a **estrutura física** dos CEJUSC's;
- Implantar a **remuneração** dos facilitadores;
- Ampliar a **qualificação** de servidores e facilitadores;

- **Supervisão e orientação** às sessões/audiências;
- **Fatores Externos:**
- **Conhecimento** dos advogados sobre a mediação (ex. ...) e a negociação;
- Desenvolvimento da **advocacia colaborativa**;
- **Presença da parte e oportunidade efetiva de manifestação**;
- **Falta de autonomia para negociação** e conhecimento do caso por **advogados correspondentes ou terceirizados**;
- Orientações aos **prepostos** sobre **negociação e comunicação não violenta**;
- **Aproximação** com escritórios e diretorias de **médias e grandes empresas**;
- Mapeamento pela empresa de situações possíveis de acordo;
- Pauta concentrada;
- Abertura do pré-processual, de forma criteriosa;
- Respeito à parte contrária;
- Redução de custos em contraprestação à postura consensual;
- **Judicialização responsável** dos casos;
- **Adequação de contratos de honorários para soluções em autocomposição**;
- **Contratos concentrados em grandes escritórios de advocacia de outros estados**;
- **Importância do incentivo à negociação direta e à mediação privada**;
- **Trabalho integrado e colaborativo em convênios** com instituições privadas (universidades, instituições religiosas, outras) ou **parcerias** com instituições públicas (Defensoria Pública, Ministério Público, etc.);

Eventuais comentários sobre os temas acima poderão ser objeto de outro artigo ou estudo, não sendo viável neste momento que se esclareça ou se descrevam reflexões sobre cada um deles.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os apontamentos realizados neste artigo estão baseados na vivência da gestão desses "Centros" e não tem a pretensão de cunho científico em administração ou gestão, mas sim o intuito de compartilhamento de experiências práticas pertinentes à instalação e desenvolvimento dos trabalhos de um CEJUSC, como sistema multiportas.

Intencionalmente não se quis adentrar na questão da qualificação de mediadores judiciais, por conta de já haver orientações a respeito em normativas do CNJ e do Tribunal de Justiça do Paraná, sendo mais útil tratar da organização e execução das mediações propriamente ditas, também não foram abordadas as sessões virtuais, podendo ser objeto de um relato de experiência ou outro artigo específico.

O autoconhecimento de seus desafios e oportunidades inerentes a cada uma dessas unidades, considerando o contexto do último capítulo acima (2.6), com

a superação dos obstáculos e o aproveitamento dos canais de crescimento à disposição são a essência ao desenvolvimento desses verdadeiros fóruns de múltiplas portas.

Considera-se, portanto, que a administração de um "Centro" é uma atividade complexa, que exige dedicação exclusiva de gestão, e também a equipe e estrutura adequadas à consecução de suas finalidades, tanto no campo da autocomposição, como no âmbito da cidadania.

4. REFERÊNCIAS

1. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Presidência. Resolução 125 de 29 de novembro de 2010. "Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências." DJE/CNJ nº 219/2010, de 01/12/2010, p.2-14 e republicada no DJE/CNJ nº 39/2011, de 01/03/2011, p. 2-15
2. Procedimento aberto por determinação da 2ª Vice-Presidente, Desembargadora Lidia Maejima, designando como Coordenador o Juiz de Direito Rodrigo Rodrigues Dias, com vistas ao desenvolvimento e fortalecimento de CEJUSC's no Paraná - link de acesso ao procedimento n. 0070525-04.2018.8.16.6000, no sistema SEI do TJPR: https://sei.tjpr.jus.br/sei/controlador.php?acao=procedimento_trabalhar&acao_origem=protocolo_pesquisar&id_procedimento=3690865&id_documento=&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=9443&infra_hash=72a199aff5e8f32eba83fe9564d8032d438d22d096f3dd4a54aede4e0c112d4a
3. SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María Del Pilar Baptista. Metodologia de Pesquisa. 5. ed. São Paulo: Penso, 2013. 624 p.
4. VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas. Ed. Método, 5ª ed, junho, 2017.

A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA NA ATIVIDADE POLICIAL-MILITAR COMO POLÍTICA PÚBLICA DE PACIFICAÇÃO SOCIAL E PREVENÇÃO CRIMINAL

Valter Ribeiro da Silva¹, Eliéser Antonio Durante Filho²

O presente trabalho tem por objetivo analisar a aplicação da mediação na atividade policial-militar como política pública de prevenção criminal, bem como verificar sua eventual contribuição para a pacificação social e maior aproximação entre polícia e comunidade. Outro ponto focal é analisar a instalação e o funcionamento dos Núcleos de Mediação Comunitária (NUMEC) na Polícia Militar do Paraná, examinando seus reflexos na proteção social e na construção de comunidades resilientes sob o enfoque da segurança pública. O trabalho está baseado em pesquisas documentais e bibliográficas sobre o tema, procurando realizar uma análise exploratória em torno da relação entre a mediação e a segurança pública. Ao final, verificou-se que a política pública de mediação pode criar oportunidades favoráveis para a consolidação de uma polícia cidadã, com reflexos na proteção social e na construção de comunidades resilientes. Além disso, a mediação propicia empoderamento da comunidade, inclusão social, pacificação social e uma maior participação do cidadão na solução dos problemas, o que resulta na ampliação da cidadania. Por fim, observou-se também que a mediação pode gerar reflexos na instituição policial, além de contribuir para a prevenção criminal e para a efetivação dos direitos fundamentais.

Palavras-Chave: Comunitária. Conflito. Mediação. Polícia.

The present work aims to analyze the application of mediation in police-military activity as a public policy for criminal prevention, as well as to verify its possible contribution to social pacification and a closer relationship between the police and the community. Another focal point is to analyze the installation and functioning of the Community Mediation Centers (NUMEC) in the Military Police of Paraná, examining their impact on social protection and the construction of resilient communities from the perspective of public security. The work is based on documentary and bibliographic research on the subject, seeking to carry out an exploratory analysis around the relationship between mediation and public security. In the end, it was found that public mediation policy can create favorable opportunities for the consolidation of a citizen police, with repercussions on social protection and the construction of resilient communities. In addition, mediation promotes community empowerment, social inclusion, social pacification and greater citizen participation in solving problems, which results in the expansion of citizenship. Finally, it was also observed that mediation can generate reflexes in the police institution, in addition to contributing to criminal prevention and the realization of fundamental rights.

Keywords: Community. Conflict. Mediation. Police.

¹ Capitão da Polícia Militar do Paraná, Graduado no Curso de Formação de Oficiais Policiais Militares e Especializado no Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais (APMG), Bacharel em Direito (CESUL) e Especializado em nível de Pós-Graduação em Gestão Pública (UEPG) e em Educação Especial e Inclusiva (FACEAR), e-mail: valtersilva75@gmail.com.

² Capitão da Polícia Militar do Paraná, Graduado no Curso de Formação de Oficiais Policiais Militares e Especializado no Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais (APMG), Bacharel em Direito (UNIPAR) e Especializado em nível de Pós-Graduação em Direito Empresarial (UCAM), em Gestão de Polícia Comunitária (UNIVALI), em Gestão Pública com Ênfase em Políticas Públicas (IFPR) e MBA Executivo em Gestão e Desenvolvimento de Pessoas e Talentos (FACEAR), e-mail: elieserdurante@gmail.com.

1. INTRODUÇÃO

A partir dos anos 90, com o advento da Constituição Federal (BRASIL, 1988), iniciou-se um processo de rompimento do modelo histórico do sistema policial, em que as corporações policiais procuraram uma maior aproximação com a comunidade, a fim de mudar a postura institucional de repressão ao "inimigo interno" (BALESTRERI, 2003) para uma postura de prevenção ao crime, com foco no cidadão.

Na América Latina, no mesmo período, os conceitos de segurança pública começam a indicar uma maior aproximação aos princípios da mediação, particularmente com a adoção do modelo de segurança cidadã, de forte inspiração colombiana (MOURÃO; STROZEMBERG, 2015).

No Brasil, a mediação somente recebeu destaque em 2007, anos depois da concepção do Sistema Único de Segurança Pública (SUSP), criado em 2003, com o Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (PRONASCI), que incluiu o tema da mediação de conflitos na formação dos profissionais de segurança pública.

Para Mourão e Strozemberg (2015), um valioso avanço percebido nas políticas de segurança pública em todo o mundo consiste na sua capacidade de articular o uso da força estatal e a força de mobilização e cooperação presente na sociedade civil. De acordo com os autores, quanto maior a integração, maior o sentimento de proteção experimentado pela sociedade.

Apesar de largamente mencionada nas práticas cotidianas das corporações policiais e de estar presente na literatura e nas escolas de formação policial, a prática da mediação ainda é incipiente e descontinuada (MOURÃO; STROZEMBERG, 2015).

O distanciamento da população em relação à polícia pode contribuir para o aumento do descrédito nas instituições, o que pode levar os indivíduos a criarem seus próprios mecanismos de pacificação social, os quais podem ser violentos ou não.

Além disso, percebe-se um anseio da sociedade brasileira no sentido de superar o modelo atual, em que o sistema de justiça é moroso, o prisional é desumano e ineficiente e a polícia está afastada das comunidades e obsoleta na sua estrutura, não conseguindo responder às exigências do modelo de democracia que se está perseguindo.

A relação entre comunidade e policiais ainda está carregada de desconfiança, mas tende a melhorar com o tempo. Os agentes de estado precisam mudar de uma ação basicamente repressiva para um trabalho de prevenção e mediação (CANO, 2012).

A utilização da mediação como prática inserida na política pública de segurança provoca resistências e entusiasmos de especialistas do campo da segurança e também da mediação, exigindo flexibilidade e revisão de conceitos estruturantes em ambas as matérias (MOURÃO; STROZEMBERG, 2015).

Neste cenário, o presente trabalho tem por objetivo analisar a aplicação da mediação de conflitos na atividade policial-militar como estratégia de pacificação social e de prevenção criminal, bem como a sua eventual contribuição para uma maior aproximação entre polícia e comunidade.

Pretende-se também descrever a fundamentação legal para a possível aplicação da mediação na atividade policial-militar, bem como analisar a instalação dos Núcleos de Mediação Comunitária (NUMEC) na Polícia Militar do Paraná (PMPR), examinando seus reflexos na proteção social e na construção de comunidades resilientes sob o enfoque da segurança pública.

A metodologia utilizada neste trabalho fundamenta-se em pesquisas documentais e bibliográficas sobre o tema, como normas federais, trabalhos científicos e manuais que tratam da mediação de conflitos. O estudo ainda é baseado numa análise exploratória em torno da relação entre a mediação e a segurança pública, sem perder de vista a análise crítica sobre o assunto.

2. SEGURANÇA PÚBLICA, A NOVA POLÍCIA E A SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Com o processo de reabertura democrática do Brasil, as instituições públicas, sobretudo as forças policiais estaduais, viram-se obrigadas a repensar o seu modelo de atuação frente aos diversos questionamentos da sociedade sobre a real função pública que deveriam assumir diante do Estado Democrático de Direito.

As premissas democráticas e o fortalecimento da cidadania, fruto do próprio processo de transformação em andamento na sociedade brasileira, impôs, a partir dos anos 90, novos desafios às Polícias Militares dos Estados e do Distrito Federal. Inicialmente, ensejando um descolamento de sua lógica operacional das práticas de "Segurança Nacional", típicas do regime militar, "fundada na lógica de supremacia inquestionável do interesse nacional" e pela defesa do "uso da força sem medidas em quaisquer condições necessárias à preservação da ordem" (FREIRE, 2009, p. 50). E, por consequência, uma maior adesão às novas concepções de policiamento sustentadas no paradigma de "Segurança Cidadã", tendo como foco o "cidadão" e a "proteção plena da cidadania" (FREIRE, 2009, p. 53).

É neste período que se observa as primeiras iniciativas de migração do modelo tradicional de policiamento, sustentado em ações eminentemente reativas, para o policiamento comunitário, um modelo de polícia preventiva que busca aproximar a polícia da comunidade, fortalecendo as relações de confiança para juntos produzirem segurança pública. Essa parceria desejada entre polícia e sociedade é o principal fundamento do modelo comunitário, que busca superar velhos paradigmas e angariar o apoio necessário para a construção de estratégias, inclinadas a garantir a paz social.

De Moraes Sales, De Alencar e Feitosa (2009), assim como nos olhares de Bengochea et. al. (2004, p. 119), as críticas ao modelo tradicional baseiam-se, principalmente, pelo uso da força como "primeiro e quase único instrumento de intervenção", não raras vezes sendo empregada à margem da legalidade, de forma "não profissional, desqualificada e inconsequente". Em contraponto, o que o modelo de proximidade busca é ressignificar as relações entre polícia e a comunidade, resgatando a legitimidade do trabalho policial e envolvendo a comunidade como parceira na prevenção do delito. A premissa central sustenta-se em uma atuação mais ativa e coordenada do cidadão na consecução da segurança.

O desafio está justamente em elevar a participação do público na preservação da ordem.

Nassaró (2012) apresenta o policial militar de radiopatrulha como um pacificador social por excelência, mesmo sendo um processo de policiamento que se faz presente em situações emergenciais. Embora sua intervenção se dê reativamente, o autor destaca que esses profissionais são os que primeiro chegam ao local de ocorrência (origem do conflito). Atuam dentro da dimensão de polícia preventiva, sendo capazes de impedir o acirramento das hostilidades (agravamento do conflito), seja pela simples presença ou pelo contato estabelecido com os envolvidos, somente encaminhando as partes para a unidade policial quando não mais é possível uma resposta no local dos fatos, pela caracterização de uma infração penal que imponha outros registros.

Para Rolim (2006, p. 73), isso demonstra, de fato, que nas democracias "a polícia não pode se furtar a desempenhar um papel mediador entre vários interesses muitas vezes conflitantes". Esse tipo de abordagem necessita de uma sensibilidade que "pode ser decisiva para a afirmação de um novo equilíbrio social". É neste sentido que a implantação da filosofia e estratégia organizacional de polícia comunitária talvez seja uma das melhores ferramentas para introduzir as forças policiais em uma nova ordem social, onde o respeito à dignidade da pessoa humana é o fator preponderante da sua atuação (SILVA JUNIOR, 2009).

A dimensão preventiva da atuação policial militar nos permite compreender as múltiplas facetas da missão policial, o que inclui sua função de pacificador social. Nos dizeres de Masagão, "a atividade policial-preventiva, em especial a que tem por objetivo prevenir a prática de ilícitos penais [...], é multiforme e inúmeros são os meios de que se lança mão para bem exercê-la" (apud LAZZARINI, 1999, p. 212). Quando a Constituição Federal (BRASIL, 1988) atribui às Polícias Militares dos Estados e do Distrito Federal o exercício da missão constitucional de "polícia ostensiva" e de "preservação da ordem pública", estabeleceu, também, que "o objeto e a natureza" do seu trabalho "podem ser representados pela permanente busca de pacificação nas relações sociais, por meio da resolução de conflitos diversos, mediante a promoção de acordos ainda que informais" (NASSARÓ, 2012, p. 40).

Ao questionar a possibilidade de uma nova polícia que responde melhor aos desafios de uma sociedade democrática, Bengochea et. al. (2004, p. 119) afirmam que essa concretização passa pela revisão de alguns eixos fundamentais da função policial, dentre os quais, destacam "as relações com a comunidade", "o instrumental técnico e valorativo do uso da força e da arma de fogo" e, principalmente, "a mediação de conflitos do cotidiano como o principal papel de sua atuação".

Ricardo Cappi (2003) ao apresentar uma definição "cidadã" da atuação policial, assevera que toda instituição de polícia combina três elementos distintos de atuação, dependendo dos objetivos que lhe são atribuídos. De modo sintético, o primeiro tipo é uma "polícia de ordem ou de soberania, que constitui o braço armado do Estado para manutenção da ordem interna". Em segundo, uma "polícia criminal, que utiliza a própria força e outros meios de atuação para reprimir os segmentos da sociedade que

recusam as leis". E, por último, a chamada "polícia urbana, comunitária, próxima dos cidadãos" [...]

[...] encarregada de proteger a tranquilidade, a paz pública, intervir nos conflitos interpessoais, (re)conduzir as pessoas à razão, regulamentar o trânsito, etc.. É a polícia que deve impor respeito à ordem pública que, neste caso, não é a ordem da dominação mas a da tranquilidade. Esta polícia não está equipada para agir contra o grande criminoso, nem para conter uma revolta. É a expressão de um meio termo entre a força – que possui ou que pode mobilizar – e a autoridade moral, que só existe porque o cidadão a reconhece e consente em se desarmar. Esta polícia se constitui na própria sociedade, da qual faz parte, e na qual pode agir de maneira eficaz unicamente pela sua própria integração. Ela se caracteriza pela presença, permanência e capacidade imediata de troca com os outros atores. O controle desta polícia acontece através de sua visibilidade: fardada, está sob o olhar de todos. A farda, aqui, não é mais a roupa guerreira da polícia soberana, mas a marca da sua qualidade de polícia – ou seja instância da cidade – à disposição e sob o controle dos cidadãos. Se o cliente da primeira polícia é o Estado e o da segunda é o criminoso, o da terceira é o cidadão (CAPPI, 2003, p. 109-110).

Essa polícia de proximidade, mais democrática e solidária, pode valer-se da mediação de conflitos como um forte aliado na execução de uma política preventiva de segurança. Como instrumento de promoção da paz social e de solução das controvérsias comunitárias, a mediação oportuniza o diálogo, a escuta ativa, a participação das pessoas e o respeito pelas opiniões e sentimentos alheios. Assim, nos parece indissociável a ideia de mediação de conflitos e a estratégia comunitária de policiamento, pois o que se observa é uma convergência de objetivos que perpassa necessariamente pela promoção da dignidade da pessoa humana, da cultura de paz e da justiça social (NUNES, 2010).

No modelo de polícia urbana, o policial de proximidade é uma presença constante e diária na vida da comunidade policiada. O policial passa a ser conhecido e respeitado em sua área, gerando uma expectativa de que ele seja acessível. Essa atuação rotineira pelo contato não-emergencial com os moradores e comerciantes do bairro, viabiliza ao profissional de segurança o acesso a informações privilegiadas e o converte em um mediador natural em situações de conflito.

No contexto da segurança cidadã, a mediação de conflitos apresenta-se como um instrumento hábil de pacificação social e promoção dos direitos humanos. A figura do policial militar, como operador de segurança e aplicador da lei, reveste-se de grande importância, pois é ele quem estará diuturnamente inserido na comunidade realizando as primeiras intervenções, tornando-se o principal elo entre a comunidade e o Estado. O sucesso das políticas públicas de segurança estará, em boa medida, condicionada à sua capacidade de liderança, criatividade, iniciativa e interação com a comunidade.

Em um cenário de plena conformação da prática policial aos preceitos democráticos, "a ordem pública passa

a ser definida também no cotidiano, exigindo uma atuação estatal mediadora dos conflitos e interesses difusos", muitas vezes reclamando "uma função policial protetora de direitos dos cidadãos em um ambiente conflitivo" (BENGOCHEA et. al., 2004, p. 120). A nova polícia, portanto, deve ter um papel mais amplo do que somente cumprir a lei e manter a ordem. Em oposição à concepção tradicional, de mera repressão, a polícia de hoje deve ser tratada como um serviço público essencial, destinada a proteção de toda população.

3. A MEDIAÇÃO COMO MEIO ALTERNATIVO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

O conflito é da natureza humana, não se tem como falar em sociedade sem que haja conflito (OLIVEIRA; VIEIRA, 2018). Diante disso, ao longo dos anos, a sociedade procurou formas alternativas de resolver esses conflitos, no intuito de evitar a via tradicional do processo judicial, que tende a ser mais moroso.

Por intermédio dos meios alternativos de solução de conflitos, as partes podem expor seus interesses e necessidades, com isso elas se sentem autoras das decisões, em que não há ganhador ou perdedor, consequência de um acordo elaborado em conjunto (TERRONES; SÁNCHEZ, 2013).

A sexta edição do Manual de Mediação Judicial, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2016), apresenta vários processos, métodos ou meios alternativos de resolução de conflitos, também conhecidos como *Alternative Dispute Resolutions* (ADR), dentre eles temos a mediação.

A mediação pode ser definida como uma negociação assistida, facilitada ou intermediada por um terceiro. Numa definição mais completa, é um processo autocompositivo indireto no qual as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte neutra ao conflito ou por um painel de pessoas sem interesse na causa, para se chegar a uma composição (CNJ, 2016).

Trata-se de um método de resolução de conflitos no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o terceiro imparcial facilita o diálogo entre as pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses (CNJ, 2016).

Para o Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA, 2019), a mediação é:

[...] é um processo não adversarial e voluntário de resolução de controvérsias por intermédio do qual duas ou mais pessoas, físicas ou jurídicas, buscam obter uma solução consensual que possibilite preservar o relacionamento entre elas. Para isso, recorrem a um terceiro facilitador, o mediador-especialista imparcial, competente, diligente, com credibilidade e comprometido com o sigilo; que estimule, viabilize a comunicação e auxilie na busca da identificação dos reais interesses envolvidos (CONIMA, 2019).

Nas palavras de Mourão e Strozemberg (2015), a mediação não significa encontrar a média, mas sim buscar o

equilíbrio, o conforto, a comunicabilidade, o entendimento, a equidade, a satisfação, a efetividade, entre outros.

Os interessados não são obrigados a participarem da mediação, por isso as partes podem continuar, suspender, abandonar e retomar as negociações a qualquer tempo. O mediador, por sua vez, exerce certa influência sobre a maneira de se conduzirem as comunicações, porém as partes têm a oportunidade de se comunicar diretamente durante a mediação, de forma estimulada pelo mediador.

Ressalta-se que nenhuma questão ou solução deve ser desconsiderada. O mediador pode e deve contribuir para a criação de opções que superem o assunto central, discutindo assuntos que não estão diretamente ligados à disputa, mas que afetam a dinâmica das pessoas envolvidas. Cabe registrar que na mediação não há uma obrigação de as partes chegarem a um acordo, se isso acontecer será uma consequência natural do diálogo que se estabeleceu entre os envolvidos.

A conduta do mediador deve ser pautada pelos princípios fundamentais previstos no Código de Ética, instituído pela Resolução n.º 125 (CNJ, 2010), o qual prevê, dentre outros, o sigilo das informações obtidas na sessão, imparcialidade do mediador e o respeito à ordem pública e às leis vigentes. A observação desses princípios norteadores dos métodos mediativos é essencial para que os profissionais que atuam como conciliadores e mediadores prestem um serviço de qualidade aos interessados.

4. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL PARA A APLICAÇÃO DA MEDIAÇÃO NA ATIVIDADE POLICIAL-MILITAR

A Constituição da República (BRASIL, 1988), no art. 144, dispõe sobre os órgãos responsáveis pela segurança pública. À Polícia Militar cabe a "polícia ostensiva" e a "preservação da ordem pública". A inserção da palavra "preservação" em substituição à expressão "manutenção", prevista na constituição anterior, trouxe uma ampliação na competência das polícias militares, que deve atuar proativa e preventivamente. Em outras palavras, o objetivo dessas corporações passa a ser impedir a quebra da ordem (SILVA, 2014).

Ordem pública, por sua vez, é condição para a convivência pública e a vida em sociedade, constituindo-se no elemento que proporciona a estabilidade e a regularidade das relações humanas (VIEIRA, 2016, p. 22).

Para Oliveira e Vieira (2018), na expressão ordem pública estão os subsídios que fundamentam a utilização dos métodos adequados de solução de conflitos, objetivando dirimir as contendas instaladas. A resolução do conflito pode evitar que a disputa evolua para um caso mais grave, o que pode, inclusive, chegar ao resultado morte.

No seu art. 98, inciso I, a Constituição Federal (BRASIL, 1988) determina a criação dos juzados especiais, os quais são "competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo".

Para dar efetividade à norma constitucional, foi aprovada a Lei Federal n.º 9.099 (BRASIL, 1995), de 26 de setembro de 1995, que dispõe sobre os Juzados Especiais Cíveis e Criminais, revogando a Lei Federal n.º 7.244/1984, que tratava do funcionamento do Juizado Especial de Pequenas

Causas, a qual já determinava o emprego da conciliação como forma de solucionar as disputas.

Apesar do destaque constitucional e legal atribuído ao termo conciliação, até o início dos anos 2000 a conciliação teve pouca ou quase nenhuma efetividade, possivelmente por conta de uma cultura beligerante instalada na sociedade (OLIVEIRA; VIEIRA, 2018, p. 61).

Diante disso, no ano de 2006, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) lançou o Movimento pela Conciliação, que teve como objetivo alterar a cultura da litigiosidade e promover a busca de soluções para os conflitos mediante a construção de acordos (CNJ, 2006).

Em 2009, o Programa Nacional de Direitos Humanos – PNDH-3, aprovado pelo Decreto Federal n.º 7.037 (BRASIL, 2009), estabeleceu como objetivo estratégico a utilização de modelos alternativos de solução de conflitos, elencando algumas ações programáticas:

- a) Fomentar iniciativas de mediação e conciliação, estimulando a resolução de conflitos por meios autocompositivos, voltados à maior pacificação social e menor judicialização.
- b) Fortalecer a criação de núcleos de justiça comunitária, em articulação com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, e apoiar o financiamento de infraestrutura e de capacitação.
- c) Capacitar lideranças comunitárias sobre instrumentos e técnicas de mediação comunitária, incentivando a resolução de conflitos nas próprias comunidades.
- d) Incentivar projetos pilotos de Justiça Restaurativa, como forma de analisar seu impacto e sua aplicabilidade no sistema jurídico brasileiro.
- e) Estimular e ampliar experiências voltadas para a solução de conflitos por meio da mediação comunitária e dos Centros de Referência em Direitos Humanos, especialmente em áreas de baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e com dificuldades de acesso a serviços públicos (BRASIL, 2009).

Nota-se que os princípios que orientam os direitos humanos, em certa medida, estão presentes na mediação. Vasconcelos (2008) leciona que a mediação de conflitos acontece com base nos princípios jurídicos, especialmente àqueles ligados aos direitos humanos. Sob esta ótica, pode-se afirmar que a mediação é uma ferramenta de promoção dos direitos humanos.

Em razão dessas iniciativas, começaram a ser implantadas as primeiras políticas públicas que buscavam caminhos alternativos de redução do crime e da violência, a partir de projetos centrados na prevenção e influenciados pela cultura de paz.

Apresentada em 2003, a Matriz Curricular Nacional para a formação de profissionais de segurança pública sofreu diversas atualizações, porém, nesse contexto, em todas as edições da matriz, o emprego dos métodos de resolução de conflitos é destacado e visto como um instrumento de emancipação cidadã que, além de favorecer o acesso à justiça, reduzir a judicialização de direitos disponíveis, fortalecer laços sociais e prevenir crimes, fomenta o protagonismo dos cidadãos e viabiliza a proximidade dos policiais com a comunidade (SENASP, 2014).

Por intermédio da Resolução n.º 125 (CNJ, 2010), o CNJ instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado aos Conflitos de Interesses, que teve como objetivo assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

A referida resolução prevê também a implementação de um programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação. Este programa é composto por uma rede formada por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino (CNJ, 2010).

Este incentivo é encontrado também no novo Código de Processo Civil (BRASIL, 2015a), no qual o legislador reforça a tese de que o Estado deve promover, na medida do possível, a solução consensual dos conflitos, asseverando 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 (BRASIL, 2015a).

Corroborando com a legislação já existente, no ano de 2015, foi aprovada a Lei Federal n.º 13.140 (BRASIL, 2015b), que passou a ser conhecida no meio jurídico como a "Lei de Mediação". Esta norma dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Em síntese, este conjunto de normas formado pela Resolução n.º 125 (CNJ, 2010), o novo CPC (BRASIL, 2015a) e a "Lei de Mediação" (BRASIL, 2015b), acaba se constituindo em um sistema de métodos consensuais de solução de conflitos, sendo suas normas complementares naquilo em que não se conflitarem.

Oliveira e Vieira (2018) afirmam que a Resolução n.º 125 (CNJ, 2010) e a "Lei de Mediação" trouxeram particularidades sobre a mediação extrajudicial, ampliando a área de atuação para que os demais órgãos públicos, especialmente os de segurança pública, pudessem se utilizar da mediação como método de resolução de conflitos no âmbito da comunidade.

Por outro lado, Mourão e Strozemberg (2015) afirmam que há pouca controvérsia quanto ao uso da mediação na segurança pública. A divergência estaria na sua forma de aplicação. Para os autores, o ponto de maior questionamento está no protagonismo dos profissionais de segurança pública, pois sua formação normativa e atuação legalista seriam limitadores à condução da mediação.

Porém, conforme as pesquisas realizadas por Cooper (2003), os policiais são capazes de atuar de acordo com o princípio da neutralidade e da imparcialidade, que são requisitos fundamentais para o desenvolvimento da mediação de conflitos. Cabe ressaltar que esses princípios estão intrinsecamente ligados à atuação policial.

A lei de mediação, em seu art. 42, estabelece expressamente que ela será aplicada:

[...] no que couber, às outras formas consensuais de resolução de conflitos, tais como mediações comunitárias e escolares, e àquelas levadas a efeito nas serventias extrajudiciais, desde que no âmbito de suas competências (BRASIL, 2015b).

Com relação às mediações escolares, ela é aplicada pela Polícia Militar do Paraná desde 2003, por ocasião da implantação do programa Patrulha Escolar Comunitária. Em 2016, o procedimento de mediação passou por uma revisão e foi aperfeiçoado, passando a ser denominado de "Gestão Positiva de Conflito Escolar". A metodologia empregada no âmbito do Batalhão de Patrulha Escolar Comunitária foi adaptada das práticas restaurativas, e o policial responsável pela comunidade escolar assume o papel de facilitador diante de conflitos rotineiros graves, mas insuficientemente sérios para serem caracterizados como crime ou contravenção penal. Empregando técnicas de comunicação, os mediadores buscam a construção de soluções pacíficas a partir da necessidade dos envolvidos.

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), também conhecidos como "Agenda 2030", entraram em vigor em janeiro de 2016, os quais devem ser implantados por meio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). Ressalta-se que o Objetivo 16, denominado "Paz, Justiça e Instituições eficazes", tem como meta, dentre outras, a consolidação da justiça restaurativa e mediação de conflitos, que cria mecanismos de participação social e promove formas alternativas de resolução de conflitos (ODS, 2016).

No ano de 2018, com base no art. 7º da Resolução n.º 125 (CNJ, 2010) do CNJ, a qual estabelece que os Tribunais poderão firmar convênios e parcerias com entes públicos e privados para a consecução da referida norma, foi firmado convênio entre o Tribunal de Justiça do Paraná e a Polícia Militar do Paraná, o qual tem como objetivo a instalação e o funcionamento de Postos dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania no âmbito da PMPR, que devem funcionar como Núcleos de Mediação Comunitária (NUMEC). De acordo com o termo de cooperação, tal medida visa promover a preservação da ordem pública por intermédio da solução pacífica das demandas, utilizando como ferramenta a mediação de conflitos.

5. INSTALAÇÃO DOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA (NUMEC) NA POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ

A utilização da mediação na segurança pública não é inédita no Brasil (MIRANDA, 2011). No entanto, adotando o modelo de parceria com o Poder Judiciário, uma das primeiras experiências que se tem registro é do Rio de Janeiro. Naquele Estado, o programa teve início no ano de 2010, com a celebração de um convênio entre o Tribunal de Justiça fluminense e o Poder Executivo estadual, objetivando capacitar os militares estaduais integrantes das Unidades de Polícia Pacificadora (UPP) para exercerem o papel de mediadores de conflitos entre moradores da comunidade.

Em São Paulo, o trabalho de mediação é realizado pela Polícia Militar desde o ano de 2013, por meio dos NUMEC instalados em diversas unidades e subunidades daquela corporação. A relevância e excelência com que tem sido desenvolvida a atividade, resultou em uma parceria entre o Poder Judiciário e a Polícia Militar, o que transformou o

NUMEC em Posto do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) e permitiu a homologação judicial dos Termos de Mediação gerados no NUMEC.

Por ser um termo relativamente novo no cenário policial, alguns autores consideram uma diferenciação entre mediação comunitária e mediação policial. Para Lorente (2004, p. 38), a mediação policial seria um subtipo da mediação comunitária, a qual seria mais abrangente. O autor afirma ainda que os parâmetros clássicos da mediação não servem para a mediação policial:

Los parámetros más clásicos de la mediación no sirven para la mediación policial, que tiene que ser entendida como una práctica y una técnica nueva por la especificidad de la función policial. Esta nueva técnica se incluiría en el campo de la mediación comunitaria. (LORENTE, 2004, p. 38)

Por outro lado, Terrones e Sánchez (2013), da Unidade de Mediação da Polícia de Valência, afirmam que a mediação policial tem como particularidade o fato de o mediador intervir em assuntos que envolvem e afetam a comunidade, portanto a versão policial da mediação não difere na essência de qualquer outra forma de mediação.

Diante da divergência conceitual, no âmbito das Polícias Militares tem-se adotado majoritariamente o termo "mediação comunitária", por ser mais abrangente e também por guardar uma relação direta com a filosofia de polícia comunitária.

No caso da PMPR, por força de convênio firmado em 2018, devem ser instalados postos do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) nas Unidades Policiais Militares, onde funcionarão os Núcleos de Mediação Comunitária (NUMEC).

Com base na pesquisa realizada, até o momento foram instalados dois Núcleos de Mediação Comunitária na PMPR, sendo um na cidade de Toledo, na sede do 19º Batalhão de Polícia Militar e outro núcleo na cidade de Ponta Grossa, no 1º Batalhão de Polícia Militar.

Para atuar como mediador o militar estadual deve ter graduação em curso superior, há pelo menos dois anos, e receber capacitação na forma da Resolução n.º 125 (CNJ, 2010). O curso é dividido em duas etapas, sendo a primeira fase teórica, com carga horária de 40 horas-aula, e a segunda fase prática, que é o estágio supervisionado de 60 horas-aula.

Ainda com base no convênio, são passíveis de mediação as demandas envolvendo conflitos sociais de vizinhança, conflitos envolvendo direitos patrimoniais disponíveis, conflitos resultantes das interferências prejudiciais ao sossego e conflitos familiares de menor ofensividade, ressalvadas as peculiaridades previstas na legislação referente a cada caso, todos derivados de comportamentos reprováveis, antevendo conflitos, possibilitando o emprego de práticas preventivas que minimizem a incidência de manifestações violentas.

Os delitos mais adequados para serem geridos por meio da mediação são aqueles de ação penal privada e ação penal pública condicionada à representação, pois, nos crimes de ação penal incondicionada, em tese, não há como não dar prosseguimento ao processo penal, independentemente da vontade da vítima (SILVA, 2014).

Nas ocorrências policiais em que houver um conflito passível de mediação, os policiais militares convidarão as partes para se dirigirem ao Posto Policial Militar do CEJUSC, localizado no Núcleo de Mediação Comunitária, sem prejuízo do normal atendimento da ocorrência que a situação concreta exigir. O comparecimento das partes ao NUMEC não precisa ocorrer logo após o atendimento da ocorrência, podendo ser agendado para uma data futura.

Ao final de cada sessão de mediação será lavrado o competente termo, que, em sendo frutífero, será objeto de homologação pelo Juiz de Direito Coordenador do CEJUSC do fórum local, ao qual fica vinculado o Núcleo de Mediação Comunitária/PMPR.

Após a devida homologação pelo Poder Judiciário, o termo de acordo firmado na mesa de mediação terá força de título executivo judicial, fazendo com que as obrigações pactuadas sejam cumpridas, tendo em vista a facilidade da execução do título, nos casos de descumprimento (OLIVEIRA; VIEIRA, 2018).

No entanto, para que essa iniciativa seja exitosa é preciso que haja uma mudança na cultura organizacional da instituição, que passa por um processo de capacitação dos policiais e pela definição de protocolos.

Cooper (2003), ao estudar a mediação de conflitos nos departamentos de polícia norte-americanos de *Hillsboro*, *Pittsburgh*, *Illinois* e *Blue Island*, aponta para a necessidade de políticas e protocolos específicos para regular essa prática. Segundo o autor, a polícia é chamada a intervir e o faz muitas vezes conforme o método de ensaio e erro. Ainda de acordo com o autor, o que importa é a qualidade da formação transmitida ao policial e consequentemente do atendimento prestado.

Em *survey* "UPP: o que pensam os policiais", Mourão (2015, p. 7) transcreve o depoimento de um policial do Rio de Janeiro que observa sua corporação institucionalizando a mediação:

Eu fiquei feliz quando a nossa função entrou na grade, porque a gente não entrava na grade de escala. Hoje já tem, está lá: P1, P2, P3, P4, P5, secretaria, mediação de conflito! Eu falei: 'então a PMERJ já aderiu a isso', já está na escala de serviço, já tem escala, já saiu a diretriz (...), isso pra mim é o projeto andando, é o reconhecimento da necessidade [da mediação] (GF Z. Sul/Centro) (MOURÃO, 2015, p.7)

Isso mostra que a regulamentação e a introdução da matéria de mediação de conflitos nos cursos de formação da corporação contribuem para a consolidação e institucionalização da mediação, o que evita eventuais sabotagens por parte de policiais contrários à prática da mediação (MOURÃO, 2015).

Silva (2014, p. 166) transcreve em seu trabalho a Nota de Instrução que regulou a mediação de conflitos na 5ª Região da Polícia Militar de Santa Catarina, a qual registra que a "Mediação de Conflitos, dentro de um viés de Justiça Restaurativa, poderá ser o maior avanço institucional da corporação nos últimos tempos".

Outra iniciativa encontrada durante a pesquisa, que complementa a instalação dos NUMEC na PMPR, é a qualificação do efetivo da corporação em métodos

consensuais de solução de conflitos, especialmente em práticas restaurativas, conforme previsto em outro convênio firmado no ano de 2019 entre o Tribunal de Justiça e a PMPR.

Com base no citado convênio, serão desenvolvidos cursos de capacitação e sensibilização em práticas restaurativas, cultura da paz e mediação para que os policiais militares possam atuar como facilitadores, utilizando os processos circulares em espaços institucionais, comunitários e acadêmicos, com vistas à resolução de conflitos.

Os cursos devem ainda desenvolver nos participantes, habilidades restaurativas e empáticas, visando à construção de um olhar mais ampliado e pacificador ante as demandas conflituosas encontradas na sociedade. Além disso, espera-se que o policial possa compreender e aplicar os princípios e valores fundamentais nos processos circulares em uma abordagem transformativa e restaurativa.

Observa-se nesta seção que a instalação dos Núcleos de Mediação Comunitária na PMPR pode fortalecer o trabalho preventivo que já vem sendo desenvolvido pela Instituição, o que contribui para a pacificação social e o empoderamento da comunidade.

6. REFLEXOS DA MEDIAÇÃO NA PROTEÇÃO SOCIAL E NA CONSTRUÇÃO DE COMUNIDADES RESILIENTES SOB O ENFOQUE DA SEGURANÇA PÚBLICA

A mediação como ferramenta prospectiva tende a propiciar um empoderamento da comunidade para a tomada de decisão na resolução de problemas locais (OLIVEIRA; VIEIRA, 2018). "Se bem realizada, a mediação transfere para as partes o poder de determinar as saídas possíveis para o litígio, reconhecendo e reforçando sua capacidade decisória" (MOURÃO, 2015, p. 9). Dessa forma, a mediação contribui para o desenvolvimento de comunidades mais resilientes.

Além disso, na opinião de Cooper (2003), a mediação tem o potencial de abrir novos canais de comunicação entre a polícia e a comunidade. No entendimento de Mourão (2012) a mediação pode provocar uma quebra de paradigma, pois a autoridade policial, que normalmente atua cumprindo a lei e tomando decisões, passa a agir com neutralidade e facilitando os diálogos

Para Mourão e Strozember (2015) talvez esse seja um dos grandes desafios para o policial atuar como mediador, pois para atuar como facilitador imparcial o mediador precisa efetivamente delegar às partes o poder decisório, restringindo-se a desempenhar o papel fundamental, mas menos destacado, de condutor do processo e não das decisões.

Segundo Cantini (2014) a mediação permite que ocorra a inclusão social, porque quando a pessoa envolvida no processo tem a consciência dos seus direitos e de seus deveres, percebe-se cidadão. O processo de institucionalização da mediação permite ainda ao Estado fomentar a cultura de paz nas organizações, o que estimula a pacificação dos conflitos, sejam eles presentes ou iminentes.

Lorente (2004) considera a mediação policial mais do que uma simples ferramenta de trabalho, pois é capaz de introduzir elementos de transformação na própria cultura organizacional e na sua relação com a comunidade. O autor

espanhol sugere que os efeitos positivos não se limitam aos serviços prestados à população, mas beneficiam os esforços de transformação da própria polícia.

O desenvolvimento da mediação de conflitos pela polícia se consolida como uma forma de materializar a atuação de uma nova polícia, mais sintonizada com as necessidades da comunidade e promotora da cidadania, mudando o padrão de trabalho de um modelo reativo para um modelo preventivo (BENGOICHE et. al., 2004, NUNES, 2010, SILVA, 2014).

Essa aproximação entre a comunidade e a polícia fortalece os elos da rede de proteção social, o que resulta numa maior confiança entre os atores envolvidos e os moradores, além disso, nas palavras de Mourão (2015), o trabalho dos policiais mediadores favorece a formação de uma imagem positiva da polícia.

Dantas (2012) consigna que a mediação de conflitos pode incluir características mais humanas na prática policial, dando à vítima maior proteção do Estado, o que gera uma humanização da segurança pública, aproximando-se, nas palavras de Gledhill (2012), da segurança humana, que está centrada em políticas de segurança mais abrangentes, a qual é alcançada na medida em que se estabelece o foco no cidadão. Para o mesmo autor, a segurança cidadã possui uma conotação mais restritiva, por isso ele defende a substituição do termo para segurança humana.

Além disso, não é difícil notar que a mediação está intrinsecamente ligada à filosofia de polícia comunitária. Abdala (2012, p. 30), ao discorrer sobre a atuação dos policiais em conjunto com os cidadãos, registra que nessas condições [...]

[...] o policial deixa de ser apenas um aplicador da lei penal, utilizando-se de outros recursos, além dos penais, para a solução de problemas, tais como mediação, contato com instituições estatais, mobilização da sociedade, entre outros. (ABDALA, 2012, p. 30).

O restabelecimento do convívio social harmônico por meio das práticas de mediação conflui no mesmo sentido das teorias de polícia comunitária, e que, nesta nova filosofia de policiamento, a polícia busca se aproximar e se abrir para a participação da comunidade, com foco na prevenção criminal, diferentemente do modelo tradicional, focado na reação (SILVA, 2014).

A Diretriz Nacional de Polícia Comunitária, aprovada por meio da Portaria n.º 43 (MJSP, 2019), de 12 de abril de 2019, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, ao discorrer sobre as características da polícia comunitária assevera que a polícia deve optar pelo desenvolvimento de uma sociedade democrática, deslocando a ênfase do controle social para a mediação de conflitos.

No mesmo sentido, está a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social, aprovada pela Lei Federal n.º 13.675 (BRASIL, 2018), que define a ênfase a ser dispensada às ações de policiamento de proximidade, com foco na resolução de problemas, assim como o incentivo ao desenvolvimento de programas e projetos com foco na promoção da cultura de paz, na segurança comunitária, entre outras medidas.

Para Mourão e Strozemberg (2015), o desenvolvimento da mediação pelos órgãos de segurança pública no Brasil está intrinsecamente ligado à ideia da prevenção da violência e ao exercício de direitos. Segundo os autores, a mediação contribui para a constituição de espaços de diálogo, os quais estimulam indivíduos e organizações a debater os problemas existentes, tendo como base as práticas e técnicas saneadoras das disputas.

Com a mediação de conflitos busca-se estimular o reconhecimento e aceitação das diferenças entre a população, como mecanismo de harmonização e pacificação social, partindo-se da concepção de que o conflito mal administrado muitas vezes é o fato gerador do ato ilícito, por isso deve-se manter o foco no restabelecimento da harmonia entre as partes, objetivando a paz social e a prevenção criminal (SILVA, 2014).

Terrones e Sánchez (2013) frisam que a sociedade moderna necessita cada vez mais da participação de uma polícia preventiva em colaboração com outras instâncias de controle social informal. O "novo estilo policial" exige, sobretudo, um nível de presença e envolvimento no tecido social, que confere à polícia um importante papel na resolução pacífica dos conflitos cotidianos. Os autores asseveram que a mediação policial aparece como uma nova maneira de corresponsabilização dos cidadãos em tudo que se relaciona aos conflitos de coexistência.

Neste mesmo sentido, a mediação pode criar oportunidades favoráveis à consolidação de uma polícia cidadã, regida por princípios democráticos e operando pela lógica do policiamento de proximidade, ampliando as parcerias com a comunidade, na medida em que reconhece a capacidade dos cidadãos de autogerir seus próprios conflitos, compartilhando o poder do qual normalmente o policial está investido (MOURÃO, 2015).

De acordo com Silva (2014), ao reconhecer a existência do conflito, e por consequência a existência das partes, a justiça restaurativa promove um salto na qualidade do serviço prestado, em relação ao modelo tradicional de justiça retributiva (reativa). Assim, de acordo com o autor, a mediação de conflitos se apresenta como ferramenta básica da promoção da justiça restaurativa.

Conforme se observa nesta seção, a mediação comunitária é capaz de produzir reflexos em várias áreas, tanto no âmbito da comunidade, na disseminação de uma cultura de paz, como no seio da corporação, que passa a atuar na prevenção primária da violência.

Além disso, a mediação aumenta a interação entre a polícia e a comunidade, as quais passam a agir em conjunto para a resolução dos problemas locais, resultando numa maior proteção social e comunidades mais resilientes.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pelo que se observou, a política pública de mediação pode criar oportunidades favoráveis para a consolidação de uma polícia cidadã, que deve atuar norteadada pelos princípios democráticos e com base na lógica do policiamento de proximidade, podendo se consolidar como centro de harmonização social.

No que diz respeito ao embasamento legal para a aplicação da mediação na PMPR, ficou claro que existem amplos fundamentos legais e jurídicos para a sua implemen-

tação, podendo, inclusive, ser observadas experiências nacionais e internacionais.

Verificou-se ainda que após a assinatura do convênio entre a PMPR e o Tribunal de Justiça, foram iniciadas as instalações dos Núcleos de Mediação Comunitária (NUMEC), os quais, embora sob responsabilidade da autoridade policial-militar, são vinculados, para fins de homologação dos acordos, aos fóruns das respectivas comarcas, funcionando como postos dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC).

Foram analisados também os reflexos da mediação na proteção social e na construção de comunidades mais resilientes, constatando-se que a mediação propicia empoderamento à comunidade, a qual passa a fazer parte e a determinar a solução para os conflitos existentes no seu meio.

Como a implementação da mediação comunitária na PMPR ainda não foi finalizada até a conclusão das pesquisas para a elaboração deste artigo, surge a oportunidade para pesquisas futuras que poderão analisar a metodologia aplicada, além dos resultados práticos alcançados com a mediação.

A pacificação social decorrente desta política é notória, pois, na medida em que se restaura a convivência harmônica, as partes deixam de gerar novas demandas e ganham confiança no sistema de justiça. Registre-se que a boa convivência social, preceito da tranquilidade pública, é um dos objetivos almejados tanto pela mediação de conflitos quanto pelo sistema de segurança pública.

Além disso, verificou-se que a mediação é capaz de gerar inclusão social, o que possibilita o exercício da cidadania e uma maior participação do cidadão, o qual passa a administrar pequenas divergências evitando assim que se transformem em confrontos violentos.

A implementação da mediação pode trazer reflexos também na instituição e na cultura policial, por agregar novos saberes aos seus membros, os quais passam a atuar com protagonismo na resolução dos problemas locais, o que legitima ainda mais a sua atuação perante a comunidade e fortalece a filosofia de polícia de proximidade.

A mediação se adapta às demandas atuais da segurança pública, contribuindo para a prevenção criminal e para a efetivação dos direitos fundamentais, portanto é preciso desenvolver o tema da mediação de conflitos na corporação como elemento primordial para um policiamento de qualidade e eficaz, transformando o policial num agente de transformação social e de promoção da cidadania.

8. REFERÊNCIAS

1. ABDALA, Aislán Marcel. Análise das Inovações e Problemáticas da Implantação de Unidades de Polícia Pacificadora como Modelo de Polícia. Curitiba. 2012.
2. BALESTRERI, Ricardo Brisolla. Direitos Humanos: Coisa de Polícia. Passo Fundo/RS: Edições CAPEC, Gráfica Editora Berthier, 2003.
3. BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz et al. A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. São Paulo em perspectiva, v. 18, n. 1, p. 119-131, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392004000100015>. Acesso em: 1 ago. 2020.
4. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 03 set. 2019.
5. _____. Lei Federal nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9099.htm>. Acesso em: 25 set. 2019.
6. _____. Decreto Federal nº 7.037, 21 de dezembro de 2009. Plano Nacional de Direitos Humanos - PNDH-3. 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7037.htm>. Acesso: 03 set. 2019.
7. _____. Lei Federal nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 03 set. 2019. 2015^a.
8. _____. Lei Federal nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 03 set. 2019. 2015b.
9. _____. Lei Federal nº 13.675, de 11 de junho de 2018. Disciplina a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública, nos termos do § 7º do art. 144 da Constituição Federal; cria a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS); institui o Sistema Único de Segurança Pública (Susp). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13675.htm>. Acesso em: 25 set. 2019.
10. CANO, Ignácio (Coord.). 'Os Donos do Morro': Uma Avaliação Exploratória do Impacto das Unidades de Polícia Pacificadora (Upps) no Rio de Janeiro. Fórum Brasileiro de Segurança Pública. 2012. Disponível em: <http://www.lav.uerj.br/docs/rel/2012/RelatUPP.pdf>. Acesso em: 03 set. 2019.
11. CANTINI, Adriana Hartemink. Mediação e Direitos Sociais Indisponíveis: Trabalho, Saúde, Educação e Meio-Ambiente. 2014. p. 67-81. Disponível em: <https://mpma.mp.br/arquivos/biblioteca/livros/3849_mediacao_e_direitos_sociais_indisponiveis_mediation_and_fundamental_social_rights_mp.pdf>. Acesso em: 03 set. 2019.
12. CAPPI, Ricardo. Paz nas escolas: o papel da polícia. In: BALESTRERI, Ricardo Brisolla (Org). Na inquietude da paz. Passo Fundo, RS: CAPEC, Gráfica Editora Berthier, 2003.
13. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. Movimento pela Conciliação. 2006. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-aco-es/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/movimento-conciliacao-mediacao>. Acesso em: 05 set. 2019.
14. _____. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>. Acesso em: 03 set. 2019.
15. _____. Conselho Nacional de Justiça. Manual de Mediação Judicial. 6ª edição. 2016. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2d6dbfec54.pdf>. Acesso em: 05 set. 2019.

16. CONIMA – Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem. Regulamento Modelo Mediação. 2019. Disponível em: <http://www.conima.org.br/regula_modmed>. Acesso em: 03 set. 2019.
17. COOPER, Christopher. Conceptualizing mediation use by patrol police officers. San Francisco, Center on Juvenile and Criminal Justice. 2003. Disponível em: <http://www.cjcj.org/uploads/cjcj/documents/conceptualizing_mediation_use_by_patrol_police_officers.pdf>. Acesso em: 03 set. 2019.
18. DANTAS, Aline Chianca. Mediação policial, segurança pública e segurança humana: uma abordagem reflexiva. Revista Direito, Estado e Sociedade. n. 46. 2015. Disponível em: <<https://revistades.jur.puc-rio.br/index.php/revistades/article/view/783>>. Acesso em: 07 set. 2019.
19. DE MORAIS SALES, Lilia Maia; DE ALENCAR, Emanuela Cardoso O.; FEITOSA, Gustavo Raposo. Mediação de conflitos sociais, polícia comunitária e segurança pública. Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos, v. 30, n. 58, p. 281-296, 2009. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2009v30n58p281>>. Acesso em: 1 ago. 2020.
20. FREIRE, Moema Dutra. Paradigmas de segurança no Brasil: da ditadura aos nossos dias. Revista Brasileira de Segurança Pública, v. 3, n. 2, 2009. Disponível em: <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/aurora/article/view/1219>>. Acesso em: 1 ago. 2020.
21. GLEDHILL, John. Segurança humana: uma meta viável? Caderno CRH, Salvador, v. 25, n. 66, p. 519-533, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ccrh/v25n66/09.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2019.
22. LAZZARINI, Álvaro. Estudos de direito administrativo. 2. ed. São Paulo: RT, 1999.
23. LORENTE, Josep Redorta. Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía. Revista Catalana de Seguretat Pública. 2004. p. 29-46. Disponível em: <<https://www.raco.cat/index.php/RCSP/article/view/130786/180531>>. Acesso em: 03 set. 2019.
24. MIRANDA, Ana Karina Pessoa Cavalcante. Segurança pública, formação policial e mediação de conflitos: novas orientações para a atuação de uma polícia cidadã? Dissertação de Mestrado em Políticas Públicas e Sociedade. Fortaleza: Centro de Estudos Sociais Aplicados da Universidade Estadual do Ceará, 2011. Disponível em: <http://www.uece.br/politicasuece/dmdocuments/ana_karirine_pessoa.pdf>. Acesso em: 05 set. 2019.
25. MJSP – Ministério da Justiça e Segurança Pública. Diretriz Nacional de Polícia Comunitária, 2019. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1555096748.16/diretriz.pdf>>. Acesso em: 03 set. 2019.
26. MOURÃO, Barbara Musumeci. Promessas e Dilemas da Mediação Policial nas UPPs. Boletim Segurança e Cidadania. 2015. Disponível em: <<https://www.ucamcesec.com.br/wp-content/uploads/2016/03/boletim15mediacaonaupp.pdf>>. Acesso em: 03 set. 2019.
27. MOURÃO, Barbara Musumeci; STROZEMBERG, Pedro (Orgs.). Mediação de conflitos nas UPPs: Notícias de uma experiência. Centro de Estudos de Segurança e Cidadania. 1ª edição. Rio de Janeiro. 2015. Disponível em: <https://www.ucamcesec.com.br/wp-content/uploads/2016/05/LivroMediacao_01FEV.pdf>. Acesso em: 02 set. 19.
28. NASSARO, Adilson Luís Franco. O policial militar pacificador social: emprego da mediação e da conciliação no policiamento preventivo. Revista do Laboratório de Estudos da Violência da UNESP/Marília, Ano 2012, ed. 10, p. 40-56, 2012. Disponível em: <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/levs/article/view/2637>>. Acesso em 1 ago. 2020.
29. NUNES, Andrine Oliveira. Segurança pública e mediação de conflitos: a possibilidade de implementação de núcleos de mediação na secretaria de segurança pública e defesa social do Estado do Ceará. 2010, 210 f. Dissertação (Mestrado em Direito Constitucional) – Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2010.
30. ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Programa das Nações Unidas para a Desenvolvimento. 2016. Disponível em: <<http://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home.html>>. Acesso em: 03 set. 2019.
31. OLIVEIRA, Fábio Aparecido Webel; VIEIRA, Roberto Carlos. Mediação Comunitária na Segurança Pública: Da aplicação às suas especificidades. 1ª Edição. 2018. São Paulo. Gráfica do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.
32. ROLIM, Marcos. A síndrome da rainha vermelha: policiamento e a segurança pública no século XXI. 1. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2006.
33. SENASP – Secretaria Nacional de Segurança Pública. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Matriz Curricular Nacional. 2014. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/central-de-conteudo/seguranca-publica/livros/matriz-curricular-nacional-versao-final_2014.pdf>. Acesso em: 02 set. 19.
34. SILVA, Augusto César. Construção da mediação de conflitos na Polícia Militar de Santa Catarina: um caminho para a autonomia e a alteridade no convívio social. Dissertação de Mestrado. Florianópolis: Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina, 2014. Disponível em: <<http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2014/12/Disserta%C3%A7%C3%A3o-Augusto-Cesar-da-Silva.pdf>>. Acesso em: 05 set. 2019.
35. SILVA JÚNIOR, Azor Lopes da. O policial mediador de conflitos. Fundamentos jurídicos para uma polícia orientada à solução de problemas. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 14, n. 2100, 1 abr. 2009. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/12529>>. Acesso em: 1 ago. 2020.
36. TERRONES, Rafael Manuel Mogro; SÁNCHEZ, Antonio Berlanga. La mediación policial. Valencia: Policía Local de Valencia. 2013. Disponível em: <http://www.policia.localvalencia.es/Articulos_Policiales/Articulo_PREMIO_RAFAEL_BONET_AJPLA_Asociacion_Jefes_Policia_Local_de_Alicante.pdf>. Acesso em: 02 set. 19.
37. VIEIRA, Thiago Augusto. A Polícia Ostensiva e a Preservação da Ordem Pública: A competência das Polícias Militares. 2016. 1ª edição. v. 2.500. 124p. Florianópolis/SC.
38. VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas. São Paulo: Método, 2008.

A NOÇÃO DE JUSTIÇA: UM OLHAR SISTÊMICO SOBRE O SISTEMA PUNITIVO

THE CONCEPCION OF JUSTICE: A SYSTEMIC PERSPECTIVE ON THE PUNITIVE SYSTEM

Renata Torri Saldanha Coelho¹

Este artigo se propõe a analisar o conceito de justiça sob o olhar sistêmico, com base na teoria sistêmico-fenomenológica de Bert Hellinger. Bert Hellinger, de maneira fenomenológica, descobriu que existem três leis superiores que regem todas as relações humanas: o pertencimento, a hierarquia e o equilíbrio. Além disso, descobriu três níveis de consciência, a consciência individual, a consciência coletiva e a consciência espiritual, concluindo que existem influxos externos que influenciam todas as pessoas, pressionando para a inclusão e o respeito de todos, com o reconhecimento de que todos são iguais. Dessa forma, como a justiça julga o outro, coloca-se como superior, ela não promove a paz. Por isso, não há como falar em uma justiça do ponto de vista sistêmico. Por isso, sob o enfoque sistêmico, existe a reconciliação e a paz. O reconhecimento de que ambas as partes envolvidas em um conflito são iguais e se reconhecem uma na outra e estão ligadas, pois todas as pessoas são interdependentes.

Palavras-Chave: Bert Hellinger; Justiça. Sistema Punitivo. Sistêmico.

This article proposes to analyse the concept of justice from a systemic perspective, bases on Bert Hellinger's systemic-phenomenological theory. Bert Hellinger, in a phenomenological way, discovered that there are three superior laws that govern all human relationships: belonging, hierarchy and balance. In addition, he discovered three levels of consciousness, individual awareness, collective awareness and spiritual awareness, concluding that there are external influences that influence all people, pressing for everyone's inclusion and respect, with the recognition that everyone is equal. Thus, as justice judges the other, it places itself as superior, it does not promote peace. Therefore, there is no way to think about justice from a systemic point of view. That is why, under the systemic approach, there is only reconciliation and peace. The recognition that both parties involved in a conflict are equal and recognize their self in the other and that they are connected, because all people are interdependent.

Keywords: Justice. Systemic. Bert Hellinger.

¹ Mestra em Filosofia pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE). Especialista em Ministério Público – Estado Democrático de Direito, com ênfase em Direito Processual Penal pela Fundação Escola do Ministério Público do Paraná (FEMPAR). Especialista em Direito Penal e Processo Penal pela Escola Brasileira de Direito Aplicado / Curso Luiz Carlos. Especialista da primeira turma de Direito Sistêmico pela Hellinger Schule / Faculdade Innovare, sob coordenação do juiz Sami Storch. Graduada em Direito pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE). Professora de Direito Penal, Prática Penal e Processo Penal na Universidade Paranaense (UNIPAR). Pesquisadora na área de Direito Penal, Direito Sistêmico e Justiça Restaurativa. Formação teórica em mediação pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) de Toledo/PR. Advogada. E-mail: renatatorrisaldanha@hotmail.com

1. INTRODUÇÃO

O Direito tem como finalidade principal a pacificação social, já que por conta do contrato social os homens abriram mão de parcela da sua liberdade em troca da segurança estatal. Contudo, a operacionalidade da justiça tradicional, muitas vezes, acirra posições ao invés de promover uma pacificação. Assim, a mera aplicação da lei não gera a paz.

Por isso, o conceito de justiça e paz não são equivalentes. Embora não haja um consenso sobre o que se entende por justiça, tal termo é dotado de certa afluência, sobretudo porque a justiça tradicional é excludente, especialmente na área penal.

Assim, em um primeiro momento, o artigo aborda a justiça penal tradicional e seus efeitos, demonstrando o maniqueísmo por trás desse sistema.

Em um segundo momento, o artigo trabalha a justiça sistêmica, com base em Bert Hellinger, desenvolvedor das constelações familiares. Para tanto, explicam-se as três leis não positivadas que regem as relações humanas: o pertencimento, a hierarquia e o equilíbrio. Também são abordados os três níveis de consciência que influenciam o comportamento das pessoas,

Por fim, é trabalhada a reconciliação sob a perspectiva sistêmica, já que o olhar sistêmico determina que todas as pessoas são iguais, incluindo acusado e vítima. Assim, quando as pessoas se reconhecem como iguais, inicia-se a reconciliação, a partir de uma postura interna.

2. A JUSTIÇA TRADICIONAL

A noção de justo está presente na história, não havendo um conceito universal sobre o tema. Inclusive, em uma pesquisa empírica com pessoas direta ou indiretamente envolvidas em quatrocentos e oitenta casos de homicídios perante a 2ª Vara do Tribunal do Júri da Comarca de Curitiba/PR, chegou-se à conclusão de que não há homogeneidade sobre o que se entende por justiça:

O sentido dado ao termo "justiça" também se revela insuscetível de redução a qualquer denominador comum. Quando há afirmação de inocência pelos réus e seus familiares, "justiça" é definida como o reconhecimento público e expresso da falsidade da acusação realizada (NC: 153, 208). Para os vitimizados e os seus há, em primeiro lugar, a associação do termo à busca de paz e serenidade para viver o presente e o futuro. Uma mãe afirma esperar por justiça por ser "isso que a sustenta" (NC: 139); outra mãe "espera que a justiça seja feita, é para isso que eu vivo" (NC: 297); "pra gente se sentir um pouco melhor, de que foi feito justiça, diante da impunidade nos sentimos desamparados" (NC: 409); um pai vincula a condenação do réu a uma "mínima consolação" de seu sofrimento, ao mesmo tempo que afirma "ter pena da família dele" (NC: 201). Tem-se aqui o sentido próprio de restauração, o qual diz respeito muito mais à percepção de justiça como uma experiência pessoal vinculada à superação e ressignificação do próprio

sofrimento do que, necessariamente, à imposição desta ou daquela sanção penal a outrem (GIAMBERARDINO, 2014, p. 25).

Na área penal, há uma lógica totalizante expressada por signos e significados que perpetuam relações de poder e a justiça é sinônimo de punição. O conflito é categorizado como um crime, a pessoa que está de um lado desse conflito é reduzida a uma mera vítima e a pessoa que está do outro lado desse conflito é taxada como criminosa. Há uma desumanização dessas pessoas.

Esse cenário favorece o acirramento de posições e o sistema de justiça criminal se transforma em uma luta do bem contra o mal. Em outras palavras: "o binário vítima/infrator é visto dentro do modelo como algo que serve para separar, excluir e pré-julgar" (FROESTAD; SHEARGIN, 2005, p. 93).

E essa exclusão se torna natural, já que para a maioria da sociedade não há qualquer problema na violação dos direitos humanos das pessoas que cometem crimes. Assim, essa parcela da população é excluída da proteção da lei que também deveria a proteger e essa exclusão continua mesmo após o cumprimento da pena, já que os efeitos estigmatizantes do sistema penal parecem ser *ad eternum*.

Aliás, a própria etimologia da palavra pena favorece essa vinculação automática entre crime e dor, conforme anuncia Zaffaroni (2001, p. 204):

O próprio nome 'pena' indica um sofrimento. Sofrimento, existe, entretanto, em quase todas as sanções jurídicas: sofremos quando nos embargam a casa, nos cobram um juro definitivo, nos anulam um processo, nos colocam em quarentena, nos conduzem coercitivamente como testemunhas etc. Nenhum desses sofrimentos é denominado 'pena', pois possuem um sentido, ou seja, de acordo com modelos abstratos, servem para resolver algum conflito. A pena, ao contrário, como sofrimento órfão de racionalidade, há vários séculos procura um sentido e não o encontra, simplesmente porque não tem sentido a não ser como manifestação de poder.

Logo, o combate à violência do crime com a violência da pena tem como consequência inevitável a criação de mais violência. O artigo 59, do Código Penal prevê que a pena será fixada conforme seja necessária e suficiente para a reprovação e prevenção do crime. Assim, a finalidade da pena não é apenas a retribuição, mas também a prevenção, que assume um caráter negativo e preventivo, no qual está implícita a ressocialização.

Conforme explica Masson (2014, p. 826), o caráter preventivo da pena pode ser geral, quando visa à sociedade, e especial, direcionado ao agente criminoso. Na prevenção geral positiva, busca-se validar a existência da norma, enquanto a prevenção geral negativa visa dissuadir os demais membros da sociedade a delinquir. Neste aspecto, é muito comum que a intimidação mediante a pena enseje um castigo cada vez mais duro. Na prevenção especial, também há um viés positivo e um viés negativo. Na prevenção especial negativa, igualmente há uma intimidação, contudo esta é dirigida exclusivamente ao condenado para que ele não volte a delinquir, evitando a reincidência. Já na preven-

ção especial positiva, busca-se a ressocialização, ou seja, o retorno ao convívio social. Somente quando a pena for capaz de promover a ressocialização do criminoso é que ela será legítima.

Assim, como a pena se reduz a uma retribuição e intimidação, o Direito Penal torna-se ilegítimo, já que não cumpre as finalidades a que se propõe. Ademais, o Direito Penal não respeita um dos seus princípios mais basilares, a intervenção mínima, que preceitua que a intervenção penal só ocorrerá como última razão, como *ultima ratio*, quando os outros ramos do Direito, menos lesivos, não forem suficientes para a tutela dos interesses em jogo.

Por isso, o Direito Penal não pode se apresentar como instrumento de satisfação, mas somente como medida excepcional, sendo acionado diante de uma necessidade mais elevada de proteção dos bens jurídicos mais relevantes (MIRABETE; FABBRINI, 2011, p. 39-40). Contudo, na via reversa, há uma expansão desmedida do Direito Penal, fortalecendo o discurso do bem contra o mal, polarizando ainda mais a violência.

Deve ser destacado ainda que o acusado está no polo mais fraco da relação processual em uma posição inferior àquela ocupada pela acusação, o que é agravado também pelo caráter seletivo do direito penal (LIMA, 2020, p. 717). O Direito Penal atua de forma mais violenta contra os setores mais vulneráveis.

A marginalização é sinônimo de exclusão e a pessoa marginalizada não tem atendida a sua necessidade fundamental de pertencimento (MORRIS, 2005, p. 296-297). O pertencimento é uma necessidade e quando a pessoa se sente excluída, se considera "um ninguém", tem a sensação de que não pode transpor as condições existenciais que lhe foram impostas e busca pela violência um lugar no mundo (NALESSO, 2016, p. 24-25).

Essa exclusão assim, inicia um ciclo de violência. Nesse sentido, Zehr (2008, p. 182) afirma que o agressor age em uma repetição de comportamentos e padrões, pois por ter sido prejudicado, acaba prejudicando o outro.

Desse modo, é necessário olhar para a crise existente no sistema punitivo: "negar um problema já existente, recorrendo ao argumento de que reconhecê-lo implica riscos e perigos, não representa uma resposta real e, sim, a adoção de uma atitude histórica: ignoro o perigo e, com isso, suponho que ele desapareça" (ZAFFARONI, 2001, p. 82).

Em termos sistêmicos, não olhar para algo faz com que o que não é visto se repita. Esse padrão de repetição continuará acontecendo até que se supere a limitação. Assim, enquanto não se olhar para a crise no sistema punitivo, o Direito Penal continuará a ser perpetuador da violência, em uma espiral cada vez mais crescente.

A redução do Direito Penal a uma dimensão meramente punitivista não permite que sejam criados juízos críticos sobre a legitimidade da "mão pesada" do Direito. Tal compreensão faz com que as noções de Direito e Justiça se confundam, perdendo-se a oportunidade de refletir sobre a lei, que muitas vezes é mera instância ideológica.

Aliás, Zehr (2008, p. 76) afirma que representar a justiça através de uma deusa vendada segurando uma balança demonstra que a preocupação existente é assegurar apenas a isonomia processual. Esse tratamento de todos de maneira igual perante a lei faz com que sejam desconsideradas as diferenças existentes. Desse modo,

paradoxalmente, a justiça mantém desigualdades em nome da igualdade.

A justiça, nesse cenário, é uma imposição. O Direito, por sua vez, distancia-se cada vez mais da sua missão de pacificação social. Em síntese, "o sistema penal está estruturalmente montado para que a legalidade processual não opere e, sim, para que exerça seu poder com altíssimo grau de arbitrariedade seletiva dirigida, naturalmente, aos setores vulneráveis" (ZAFFARONI, 2001, p. 27). O sistema penal atua em uma lógica de retroalimentação da violência, na medida em que exclui os sujeitos envolvidos e reforça essa exclusão, gerando processos de vitimização (GIAMBERARDINO, 2014, p. 31).

Por isso, devem ser adotados métodos alternativos à resolução de conflito, para que não seja gerada mais injustiça, buscando-se a construção de um ambiente propício para a reconciliação e a paz.

3. A JUSTIÇA SISTÊMICA

Do ponto de vista sistêmico, a noção de justiça também possui essa carga de violência, pois quem quer justiça não quer paz. Bert Hellinger (2007, p. 41) afirma que "o maior obstáculo para a reconciliação entre 'bons' e 'maus' são os justos. São eles que têm os sentimentos mais agressivos". Inclusive, Bert Hellinger (2009, p. 140) afirma que a justiça não existe, com a seguinte reflexão "vocês já viram a justiça ter êxito? Ela não existe. Existe apenas enquanto ideia, a ideia de que precisamos alcançá-la".

Bert Hellinger desenvolveu a teoria sistêmico-fenomenológica por meio da observação da repetição de padrões comportamentais em grupos, percebendo que existem forças maiores que pressionam determinados comportamentos a fim de completar algo que não está finalizado, honrar algo que foi excluído. Assim, Bert Hellinger identificou três leis superiores que regem todas as relações humanas, as ordens do amor. Para Hellinger (2007, p. 114), "amor significa reconhecer que todos, da maneira como são e apesar de suas diferenças, são iguais a mim diante de Algo maior".

Por meio da postura fenomenológica é possível identificar onde está o amor por trás de cada situação, pois como é o amor que move tudo, é o amor que não é visto que leva ao conflito e é o amor que vincula as pessoas em conflito. Inclusive, é o amor que conecta de maneira muito profunda a vítima e o agressor.

O movimento fenomenológico é o simples deixar-se levar, é a ausência de intenção. Primeiro, dirige-se o olhar ao restrito e depois ao amplo, do próximo ao distante, do individual ao todo. Estabelece-se uma tensão entre o movimento de detenção e retração, possibilitando uma percepção. Assim, há uma exposição aos fenômenos em sua multiplicidade e, de repente, uma conexão é percebida (HELLINGER, 2005a, p. 228-229). Ou seja, o fenomenológico é a pura contemplação. Por meio de um recolhimento o conhecimento que estava oculto acaba por se manifestar em sua essência (HELLINGER, 2006b, p. 17-18).

Desse modo, não há qualquer intenção ou julgamento no movimento fenomenológico. É necessário apenas ampliar o olhar para enxergar além do que se mostra, o que possibilita identificar o que está oculto por trás de determinada situação.

Somando ao movimento fenomenológico, Bert Hellinger sustenta que é necessário renunciar às diferenciações, aceitando tudo tal como se mostra:

Essa aceitação implica renunciar à diferenciação entre o melhor e o pior. Ela não comporta a lamentação, o ato de deplorar uma culpa, por exemplo. Ela não faz exigências, não tem expectativa, não recrimina. É o assentimento ao mundo, tal qual ele é. Somente assim se conjugam o recolhimento, o vazio e a plenitude. No esvaziamento desaparece algo que me impede de concordar e, inversamente, pelo assentimento eu me esvazio. Nessa atitude de total aceitação e de renúncia a todo desejo, a toda vontade própria, exponho-me totalmente à realidade (HELLINGER, 2006b, p. 18).

Esse assentimento ao mundo sem diferenciação entre o bem e o mal é a plenitude, é o sistêmico. A aceitação de tudo como é permite o reconhecimento da importância de cada elemento para o todo. Todos fazem parte e todos são igualmente importantes. O sistêmico assim, também é a interdependência e a certeza de que todos os seres formam um campo. Por isso, Bert Hellinger (2005b, p. 20) afirma que "procedimento sistêmico significa que dou um lugar para aqueles que estavam excluídos do sistema. Com isso, ganho força".

Assim, por meio da teoria sistêmico-fenomenológica Bert Hellinger identificou as três leis superiores que regem os relacionamentos humanos: o pertencimento, a hierarquia e o equilíbrio, as quais atuam em todos os relacionamentos humanos, inclusive nos conflitos de natureza criminal.

3.1. As ordens do amor

A primeira ordem do amor é o pertencimento, que determina categoricamente que absolutamente todos têm o direito de pertencer. Assim, ao negar o direito de pertencer, ou seja, ao excluir, há uma pressão para que haja a reintegração do que foi excluído. Essa pressão é experienciada em três níveis de consciência: a consciência individual, a consciência coletiva e a consciência espiritual.

Bert Hellinger (2007, p. 51) critica a construção social (ou religiosa) de que a consciência é a voz de Deus na alma, porque a consciência é algo instintivo, presente inclusive nos animais. Além disso, ressalta que existem consciências diferentes em diferentes famílias.

A consciência, então, permite a vinculação entre as pessoas e o senso de conexão:

Quem tem consciência? Tudo tem consciência, principalmente tudo que vive. Sem consciência não se saberia o que é necessário para permanecer vivo e para passar a vida adiante. Mas essa consciência se estende para além da vida isolada de uma pessoa, pois sabe de que forma cada ser vivo está conectado a outro ser vivo, mutuamente conectado, de maneira que todos se mantêm em vida reciprocamente e estimulam as suas vidas. Mas, nem tudo que vive tem consciência de possuir essa consciência. Mesmo assim, comporta-se como se tivesse consciência (HELLINGER, 2009, p. 63-64).

A consciência individual é construída pelos valores do grupo, é a maneira que o sujeito age para se sentir parte de determinado grupo, é o que o agente faz para pertencer. Por isso, Hellinger (2009, p. 27) percebeu que pessoas de grupos diferentes possuem consciências distintas e a mesma pessoa, quando integra diversos grupos, possui uma consciência distinta para cada um desses grupos.

Assim, a pessoa se comporta de acordo com determinados valores com sua família de origem (pais), com outros valores perante sua família constituída, com outros valores no trabalho, na academia, em cada círculo de amizade, em cada grupo que integra. Esse comportamento é o que assegura o seu direito de pertencer àquele grupo.

Exemplificando, Bert Hellinger (2005a, p. 81) destaca que em um grupo de ladrões é a conduta de roubar que garante a sobrevivência da pessoa no grupo. Contudo, em um grupo de clérigos, a idêntica conduta é altamente reprovável.

Desse modo, pelo fato de a mesma conduta ter valorações tão distintas, Bert Hellinger desenvolveu o conceito de boa consciência e má consciência. No exemplo acima, a conduta de roubar no grupo de ladrões é cometida em boa consciência, pois a pessoa rouba como forma de se sentir parte do grupo, sentindo-se leve com isso. Já em um grupo de clérigos, roubar é um pecado, o que faz com que haja um sentimento de culpa e peso, uma má consciência.

Essa distinção entre bem e mal é pertinente para demonstrar como a lei do pertencimento age em um nível de consciência individual. Essa consciência pessoal busca a conexão com um grupo. Se a ação praticada está em sintonia com as expectativas do grupo, a pessoa age em boa consciência; se a ação faz com que a pessoa se afaste do grupo, age em má consciência. É o medo de perder a ligação com o grupo que é experimentado como má consciência (HELLINGER, 2009, p. 50).

Por isso, a consciência individual é estreita, é excludente, é origem de diversos conflitos e é nela que se encontram os "justos" e os "bons". Aquele que se acha justo ou bom, sente-se dessa forma pois está atuando conforme as expectativas e exigências do grupo. Assim, ao entender que o seu grupo é o melhor, julga-se bom e arroga-se na posição de julgar e excluir o diferente, os "maus".

Com tal percepção, Hellinger (2012, p. 16) compreendeu que "as piores atrocidades e injustiças são cometidas sem peso de consciência, ao passo que nos sentimos extremamente culpados ao fazer o bem quando isso não condiz com o que os outros esperam de nós". Desse modo, em nome do que cada pessoa julga ser bom, pelo influxo dos valores de seu grupo, da sua boa consciência, são iniciados os maiores conflitos. Há uma vontade de extermínio por trás desses conflitos.

Proteger a identidade do grupo favorece a projeção do mal no outro, no diferente. Esse tipo de consciência (re)produz a sombra e a própria sociedade legítima o maniqueísmo, a dicotomia excludente do *bem contra mal* "em nome da justiça". Cria-se um sistema de vingança que se retroalimenta (PELLIZZOLI, 2015).

A noção de justiça, por conseguinte, sofre influência direta da boa consciência:

A justiça quer restabelecer o bom e castigar o mau, para repará-lo segundo as condições de mi-

nha consciência e, quando não consegue, destruí-lo.

E assim estou em sintonia com o deus de minha consciência que quer a minha justiça, de forma que em seu nome estou autorizado a impor a minha e a sua justiça e posso estar seguro de sua recompensa e o direito de pertencer a ele (HELLINGER, 2011, p. 25).

Logo, a justiça se torna um pretexto para vingança. A justiça, não só no contexto da teoria sistêmico-fenomenológica, mas na atualidade, não é sinônimo de pacificação. Com o conceito de justiça vem um peso. Quando a pessoa afirma que irá buscar seus direitos "na justiça", tal assertiva tem um tom intimidatório e jamais pacificador. A justiça mais separa do que une.

Na má consciência, a pessoa age com poder e independência, transpondo as limitações impostas pelo grupo. Não é uma consciência má, significa apenas que a pessoa irá se sentir mal por ir contra os valores do grupo. Contudo, justamente por superar essas limitações, é possível um crescimento (HELLINGER, 2006a, p. 53).

Também atuando dentro da lei do pertencimento, há o nível de consciência coletiva, ou de grupo. Nela existem efeitos mais fortes do que a consciência individual, já que ela está a serviço da sobrevivência do grupo como um todo, autorizando que alguns de seus membros sejam sacrificados em prol do grupo (HELLINGER, 2009, p. 51).

Nessa instância, a exclusão de determinado membro do grupo faz com que haja uma pressão para que ele seja novamente acolhido por meio de outro membro do mesmo grupo, de maneira oculta. Hellinger (2009, p. 56) afirma que a consciência coletiva obriga uma pessoa inocente, que não estava envolvida na exclusão, a representar o membro rejeitado. A lei do pertencimento sempre tenciona pela inclusão.

Normalmente são avaliações morais que ocasionam a exclusão. Esse tipo de julgamento faz com que alguns membros do grupo se sintam em maior direito de pertencer, pois se sentem superiores ("os justos"). Contudo, o direito de pertencer é o mesmo para todos, não havendo distinção entre bom e mau (HELLINGER, 2005a, p. 47). Dessa forma, se uma pessoa for excluída do grupo por ser alcoolista, outra pessoa do grupo assumirá esse destino, como forma de honrar o membro excluído. O padrão se repetirá até que os excluídos sejam olhados com amor. É uma lealdade invisível.

Na consciência coletiva fica mais fácil perceber que o campo formado está em ressonância, já que há uma perturbação do grupo cada vez que ocorre uma exclusão e o campo fica desequilibrado até que o excluído seja reconhecido e tome o seu devido lugar (HELLINGER, 2009, p. 177). Ou seja, todos os membros estão em ressonância e estão ligados entre si por uma recíproca dependência.

Desse modo, nesse nível de consciência atua uma necessidade de restauração que vela pela integridade do grupo, assegurando que o membro excluído seja novamente incluído, restaurando a completude do grupo (HELLINGER, 2007, p. 64). Os membros do grupo se sentem inteiros quando todos os que pertencem ao grupo têm um lugar em seu coração, quando conseguem restaurar no seu coração um excluído (HELLINGER, 2012, p. 100-101).

Por fim, a consciência espiritual ultrapassa os limites da consciência coletiva, pois ela reconhece os diferentes grupos:

A família tem um limite. Vemos se a alma recebe alguém nesse círculo e une com os outros membros da família ou se ela não o inclui. Por isso, pertencem à família somente certas pessoas, isto é, os irmãos e irmãs, os pais, os irmãos e irmãs dos pais, os avós, um ou outro dos bisavós e aqueles que deram lugar a um membro da família, por exemplo, parceiros anteriores dos pais ou avós. Algumas vezes, a alma da família abrange também muitas gerações anteriores, principalmente se houve destinos duros. Então, nela ainda atuam membros da quarta, quinta e sexta gerações. Por isso, é bem claro que os vivos e mortos de uma família formam uma unidade. Estão todos ligados uns aos outros.

A alma vai também além da família, une-se com outros grupos e com o mundo como um todo. Aqui a alma mostra-se como a "grande alma". Na "grande alma os opostos se anulam, aqui não existem nem jovens e velhos, nem grandes e pequenos, nem vivos e mortos. Nela estão todos unidos (HELLINGER, 2005a, p. 50)

Na consciência espiritual todas as distinções perdem os sentidos. É uma consciência que inclui tudo e todos, pois a plenitude não julga. É a totalidade suprema. Há reconhecimento da igualdade entre os seres humanos e a percepção de que todas as pessoas estão conectadas. Todos são um.

Na consciência espiritual a pressão que atua na consciência individual e na consciência coletiva perde força, pois ela está em um nível mais elevado, permitindo reconciliar o que antes parecia irreconciliável (HELLINGER, 2005a, p. 247). Assim, dentro desse nível de consciência é possível falar em reconciliação e paz.

A segunda ordem do amor é a hierarquia. Significa, singelamente, que quem veio primeiro tem precedência sobre os que vieram depois (HELLINGER, 2009, p. 29). Contudo, como a hierarquia traz a noção de ordem, dentro desta lei do amor também está a ordem social e até mesmo o ordenamento jurídico posto. Dessa forma, a ordem jurídica serve também como instrumento de proteção dos indivíduos diante de situações conflituosas.

Nesse sentido, ressalta Hellinger (2009, p. 175):

Uma vez que esses conflitos, embora assegurem a sobrevivência também a colocam em risco, desde o início os homens sempre lançaram mão de meios pacíficos para resolvê-los, por exemplo, através de acordos, fronteiras bem definidas, associação de grupos menores sob uma jurisdição comum e por meio de leis. A regulamentação jurídica mantém os conflitos mortais dentro de certos limites, principalmente porque o monopólio da força pelo governante impede a solução violenta de conflitos pelos indivíduos ou por grupos subordinados.

Essa ordem é exterior. Ela se baseia, por um lado, no consenso mas, por outro, também e principalmente, no medo da punição, que pode chegar à pena de morte ou de exclusão da comunidade.

Essa ordem, que é imposta pela força, é simultaneamente conflito e luta. Mas esse conflito é administrado de modo a servir à sobrevivência do grupo e de seus membros individuais.

Nesse ponto, cabe ressaltar que Hellinger (2007, p. 11) trabalha com uma ideia positiva de conflito, compreendendo que o conflito é uma oportunidade de crescimento e contribui, em última análise, para a segurança e a paz.

O respeito à lei da hierarquia também diz respeito ao respeito ao ordenamento jurídico, já que as leis existem para conter a vontade de extermínio. Ao mesmo tempo, as relações jurídicas refletem relações de poder:

Queremos ter direito e queremos que nosso direito prevaleça. Reivindicamos nossos direitos, nos opomos contra os direitos dos outros e queremos que seus direitos estejam dentro de determinados limites. Quando reclamo meus direitos e quero afirmar algo contra outros - quero colocar limites. Mas quem recebe o direito, via de regra, é o mais forte, porque o direito tem algo a ver com o poder. O mais forte pode oprimir o mais fraco, tirar o seu direito e subjugar-lo. Por isso são principalmente aqueles que tiveram os seus direitos violados pelos poderosos que clamam ainda mais pela justiça e exigem seus direitos (HELLINGER, 2010, p. 98).

Desse modo, a hierarquia significa não inverter a ordem de preferência dos que vieram antes e nem violar o ordenamento jurídico. O desrespeito a tais premissas gera consequências que serão experimentadas pelo grupo.

Por fim, a última ordem do amor é o equilíbrio entre o dar e o receber, a compensação. O dar o tomar caracterizam a fluidez das relações humanas, contudo também inauguram as experiências de culpa e inocência, pois quem dá possui o direito de reivindicar e quem toma torna-se obrigado a retribuir. Assim, essa relação de dar e tomar se movimenta até que se alcance um equilíbrio (HELLINGER, 2009, p. 15).

Na relação entre o dar e o receber, quem dá fica na expectativa de receber e quem recebe fica na obrigação de retribuir. A culpa é obrigação e a inocência é a reivindicação:

Quando alguém me presenteia com algo, sinto-me em dívida em relação a ele. O que recebi não me deixa em paz até que devolva algo equivalente. Esse tipo de culpa é vivenciado como obrigação. "Eu estou em dívida com você", dizemos assim. Se não cumprir essa obrigação, o outro tem a sensação de um direito à reivindicação. Reivindicação é a sensação de inocência correspondente à sensação da culpa como obrigação. A reivindicação é um sentimento de superioridade. [...] Portanto, nesse contexto, a culpa é sentida como obrigação, e a inocência é vivenciada aqui como estar livre da obrigação ou como reivindicação (HELLINGER, 2005a, p. 84).

Compreendidas as três leis que regem todos os relacionamentos humanos, é possível concluir que a justiça,

em termos sistêmicos, não existe. A justiça gera novos perpetradores, conforme explica Hellinger (2007, p. 46-47):

Quando alguém diz, por exemplo: "Esses perversos devem ser rejeitados, eles merecem cadeia", ele próprio se torna um perpetrador. Quem os rejeita tem os mesmos sentimentos assassinos que lhes atribui. Enquanto encontrarmos essa distinção moral entre bons e maus, não poderemos ajudar.

É preciso reconhecer que um perpetrador também é um ser humano como nós.

Assim, se em nome da justiça fosse determinada a morte de todos os "ruins" não sobriariam os "bons", pelo contrário, restariam apenas assassinos. Tudo o que se rejeita, dessa forma, persegue a pessoa.

3.2. A reconciliação

A postura sistêmica inicia com um movimento de acolhimento do excluído, que no caso do direito penal, é o acusado. Hellinger (2006b, p. 46) admite que o seu coração bate mais forte pelos perpetradores do que pelas vítimas, já que os perpetradores, na maioria dos casos, são os mais excluídos. Assim, ele imediatamente dá um lugar ao perpetrador em seu coração e tal movimento permite unir em sua alma os que estão separados. Tal atitude o coloca sistemicamente em uma posição em que a ajuda a todos se torne possível, pois ao acolher o agressor, todos os demais membros têm que se reorientar, diante da ressonância que se produz.

O conflito entre vítima e ofensor envolve uma relação de poder e, sistemicamente, a vítima está no lado mais forte dessa relação. Inclusive, cabe a vítima a possibilidade da reconciliação, pois sem o movimento da vítima, o culpado não tem chances. Exemplifica-se:

Os perpetradores só se abrandam quando são amados. As campanhas periódicas que se fazem na Alemanha e na Áustria contra os perpetradores do Terceiro Reich, tomando como divisa frases como: "Isso não pode se repetir jamais", são muitas vezes contraproducentes. Enquanto não dermos também aos perpetradores, como seres humanos iguais a nós, um lugar em nosso meio e em nosso coração, o mal que fizeram ainda terá força. Ele se reforçará à medida em que for rejeitado.

Só quando forem acolhidos, poderão ser seres humanos como nós, fazer luto e assumir as consequências - não antes.

A chave da reconciliação com os perpetradores está nas mãos das vítimas. Os perpetradores são impotentes até que esse movimento, vindo das vítimas, permita que eles também entrem no mesmo movimento. Porque, quando entregues a si mesmos, não conseguem iniciá-lo (HELLINGER, 2007, p. 148).

Acolher o ofensor e a vítima no coração é uma postura interna, do que se conclui que a mudança começa na alma e somente na alma a paz é possível (HELLINGER, 2006b, p. 8). Assim, não se trata de fazer algo, é uma postura interna que, por si só, já gera um novo movimento. Se a vítima não

agir, outros agirão em seu nome, alimentando a espiral do conflito. Aliás, a inação da vítima faz com que surjam novas vítimas, pois deixar o conflito sem resolução faz com que ele volte à tona, o padrão se repete.

O ofensor, por sua vez, diante dessa postura, possui condições de aceitar a culpa, o que vira um forte incentivo para a ação (HELLINGER, 2012, p. 176). Desse modo, a concordância, o assentimento ao episódio conflituoso que ofensor e vítima partilharam, permitem a reconciliação, pois ofensor e vítima se enxergam como iguais.

Novamente, frisa-se que o movimento interno é o mais essencial:

Como alcanço a paz interna? Quando me coloco ao lado dos assassinos como um deles. Quando admito que lá no fundo somos parecidos e iguais. Então não terei mais que me defender internamente, como se fosse diferente ou melhor. Encaro a minha verdadeira face, meus pensamentos mais íntimos e meu temor mais profundo. Porque os encaro, a agressividade assassina dentro de mim se torna uma força serena. Ela continua perigosa e por isso os outros continuam tendo medo de mim, mas ela não me assalta mais (HELLINGER, 2010, p. 51).

É o amor que está por trás de tudo, que move tudo. Por isso, a verdadeira reconciliação só vem com o amor: "um assassino não pode mover-se nem mudar enquanto não for amado. Esse é aqui o fator revolucionário. Somente o amor coloca algo em movimento" (HELLINGER, 2007, p. 46-47).

Quando a vítima se enxerga no ofensor e vice-versa, cria-se um ambiente favorável para a construção da paz. Hellinger (2005b, p. 27) sustenta que enxergar-se como igual ao outro, com os mesmos direitos, é o princípio da paz, já que a igualdade é pressuposto para a paz.

Kay Pranis (2010, p. 55-57) afirma que as histórias de dor e erro mostram a vulnerabilidade do ser humano, o que gera uma aproximação, uma conexão entre as pessoas devido à humanidade comum que une todas as pessoas.

Existem forças superiores que acarretam no encontro entre vítima e ofensor, sem que isso seja bom ou mau. É uma grande alma que movimenta o mundo e, por meio do amor, conecta todas as pessoas.

Assim, quando perpetrador e vítima reconhecem que não podem escapar das consequências do episódio que os uniu, se curvam diante desse destino, reconhecendo a própria impotência. Esse movimento vincula-os de uma maneira humana e profunda e abre o caminho para a reconciliação (HELLINGER, 2007, p. 135).

Por isso, do ponto de vista sistêmico, a liberdade de escolha acaba sendo muito limitada (HELLINGER, 2012, p. 136). Contudo, mesmo que cada pessoa esteja emaranhada a seu modo, ela ainda sim será responsável, pois deve arcar com as consequências de seus atos (HELLINGER, 2005a, p. 61). Há uma corresponsabilidade, uma responsabilidade sistêmica, já que todo conflito reverbera em todas as pessoas.

E essa responsabilidade por cada ato é cobrada pela terceira ordem do amor: a compensação: "caso se queira a reconciliação, o ofendido tem não só o direito, mas o dever de exigir reparação. E o ofensor tem não só o dever, mas o direito de arcar com as consequências de seus atos" (HELLINGER, 2012, p. 26).

Essa compensação pode ocorrer por meio de expiação, vingança e cura. Na expiação, o ofensor busca sofrer para equilibrar o mal causado à vítima. Na vingança, a vítima quer fazer mal para o ofensor, o qual lhe causou mal. Contudo, na vingança há o risco de entrar em um ciclo de violência. Por fim, na cura, aquele que foi ferido é restabelecido ao sistema com amor após a reparação do fato (HELLINGER, 2009, p. 53). A vítima, dessa forma, se liberta, com respeito:

O ódio nos prende ao agressor. A vítima está livre do agressor quando se retira. Através dessa retirada deixa o agressor com a sua própria alma e seu próprio destino. Isso é uma forma de respeito. Dessa forma, a vítima fica livre. Esse afastamento do agressor e daquilo que fez para o centro vazio - assim denomino isso - dá força e, de vítima, nos transformamos em protagonistas. Mas, aqueles que perseguem e ficam indignados, os moralistas e os inocentes são, na alma, criminosos. As suas fantasias violentas são frequentemente piores do que os atos dos agressores (HELLINGER, 2005a, p. 43).

A reconciliação é dizer sim àquilo que se rejeita. É acolher os ofensores em toda a sua dimensão humana, pois são como qualquer outro ser humano (HELLINGER, 2007, p. 148). No momento em que o assassino e sua vítima se percebem, se amam e fazem as pazes acontece um processo de cura, reverberando nos demais (HELLINGER, 2009, p. 116). Assim, o último estágio da reconciliação é quando não há mais vítimas nem agressores (HELLINGER, 2005a, p. 60).

Dessa forma, o olhar sistêmico sobre o conflito permite a percepção de que agir em nome da justiça gera mais injustiça e a justiça tradicional, muitas vezes, se coloca à serviço da violência. É fundamental que a justiça se coloque à serviço da reconciliação, permitindo que a humanidade das pessoas envolvidas em um conflito se mostre, criando a real possibilidade de participação. Logo, a adoção de métodos alternativos de solução de conflito permite que o fato seja olhado, reconhecido, ressignificado e transposto, com o extravasamento de todos os sentimentos a ele ligados.

Assim, a postura sistêmica torna-se essencial para qualquer facilitador de métodos alternativos de resolução de conflitos. Essa postura também pode ser adotada pelos operadores jurídicos, pois a forma diferente que eles se posicionam no processo pode ser determinante para criar um caminho para a reconciliação.

Como se trata de uma postura interna, que por si só, gera um movimento, o conhecimento e a internalização dessas leis por cada profissional atuante na resolução de conflitos permite uma abertura para a reconciliação. A Justiça assim, torna-se uma casa de paz.

4. CONCLUSÃO

A justiça tradicional, no ato de julgar, acaba excluindo, alimentando um ciclo de violência. Especialmente na área criminal, marcada por uma seletividade e pelo discurso do combate do mal, o julgamento produz uma espiral crescente de violência: uma exclusão gera outra exclusão.

Buscar justiça não significa buscar a paz, pois quem se acha justo, entende que é superior e por conta disso teria direito de fazer mal aos outros. Logo, a justiça não existe.

Desse modo, é necessário pensar em outras formas de resolução de conflitos e até mesmo uma diferente postura do profissional atuante na área. Quando o profissional compreende que é semelhante às partes, já que todas as pessoas são iguais, inicia-se um movimento que possibilita a paz. Inclusive o termo partes já demonstra que cada um é fragmento de um todo.

Assim, sistemicamente, deve ser adotada uma postura de inclusão, acolhendo tudo o que o outro traz, que igualmente está presente nas outras pessoas em algum grau. Isso ocorre por meio de um movimento interno essencial, que permite que ao conflito seja dado outro encaminhamento, com uma resolução muito mais profunda.

5. REFERÊNCIAS

1. BRASIL. Decreto-Lei 2.848, de 07 de dezembro de 1940. Código Penal. Diário Oficial da União, Rio de Janeiro, 31 dez. 1940.
2. FROESTAD, JAN; SHEARGIN. CLIFFORD. Prática da Justiça – o Modelo Zwelethemba de Resolução de Conflitos. In: Slakmon, C, Vitto, RD, e Pinto, RG, org., 2005. Justiça Restaurativa (Brasília – DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD).
3. GIAMBERARDINO. ANDRE RIBEIRO. Um modelo restaurativo de censura como limite ao discurso punitivo. 238 f. Tese (Doutorado em Direito). Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2014.
4. HELLINGER, BERT. A fonte não precisa perguntar pelo caminho. Tradução: Tsuyuko Jinno-Spelter. Revisão: Wilma Costa Gonçalves Oliveira. Patos de Minas: Atman, 2005a.
5. _____. A simetria oculta do amor. Tradução: Gilson César Cardoso de Sousa. São Paulo: Cultrix, 2012.
6. _____. Conflito e paz: uma resposta. Tradução: Newton A. Queiros. São Paulo: Cultrix, 2007.
7. _____. O amor do espírito na Hellinger Sciencia. Tradução Filipa Richter, Lorena Richter, Tsuyuko Jinno-Spelter. Patos de Minas: Atman, 2009.
8. _____. Liberados somos concluídos: textos tardios. Tradução de Rainer Brockerhoff. Patos de Minas: Atman, 2006a.
9. _____. Ordens da ajuda. Tradução: Tsuyuko Jinno-Spelter. Revisão: Wilma Costa Gonçalves Oliveira. Patos de Minas: Atman, 2005b.
10. _____. Ordens do sucesso. Tradução: Tsuyuko Jinno-Spelter. Goiânia: Atman, 2011.
11. _____. Pensamentos sobre Deus. Tradução: Lorena Richter, Tsuyuko Jinno-Spelter. Patos de Minas: Atman, 2010.
12. _____. Um lugar para os excluídos. Tradução: Newton A. Queiros. Patos de Minas: Atman, 2006b.
13. LIMA, RENATO BRASILEIRO. Manual de processo penal: volume único. 8 ed. Salvador: Ed. JusPodivm, 2020.
14. MASSON, CLEBER. Direito penal esquematizado: parte geral – vol. 1. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: Método, 2014.
15. MIRABETE, JULIO FABBRINI; FABBRINI, RENATO. Código Penal interpretado. 7 Ed. São Paulo: Atlas, 2011.
16. MORRISON, BRENDA. Justiça Restaurativa nas Escolas. In: Slakmon, C, Vitto, RD, e Pinto, RG, org., 2005. Justiça Restaurativa. Brasília – DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD).
17. NALESSO, MARCELO SALMASO. Uma mudança de paradigma e um ideal voltado à construção de uma cultura de paz. In: Justiça Restaurativa: horizontes a partir da Resolução CNJ 225/Coordenação: Fabrício Bittencourt da Cruz – Brasília: CNJ, 2016
18. PELIZZOLI, MARCELO LUIZ. Cultura de paz restaurativa. Da Sombra social às inteligências sistêmicas dos conflitos. In: Justiça Restaurativa: caminhos da pacificação social. Pelizzoli, ML, (Org.). Caxias do Sul: Ed. da UCS / Recife: Ed. da UFPE, 2015.
19. PRANIS. KAY. Processos circulares de construção de paz. Tradução: Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athenas, 2010.
20. ZAFFARONI, EUGENIO RAÚL. Em busca das penas perdidas: a perda da legitimidade do sistema penal. Tradução: Vania Romano Pedrosa, Amir Lopes Conceição. Rio de Janeiro: Renavan, 5ª edição. Janeiro de 2001.
21. ZEHR, HOWARD. Trocando as lentes: um novo foco sobre o crime e a justiça. São Paulo: Palas Athena, 2008.

O DIREITO DE ACESSO A TRIBUNAL, À MEDIAÇÃO E À ARBITRAGEM NA CONVENÇÃO AMERICANA DE DIREITOS HUMANOS - Contribuições do STJ-

Miguel Kfourí Neto¹, José Laurindo de Souza Netto², Adriane Garcel³

O artigo tem por escopo examinar o direito de acesso à Justiça, sob o viés da Convenção Americana dos Direitos Humanos, por meios autônomos e difusos de solução de conflitos, assim como a atuação do Superior Tribunal de Justiça nessa seara. O trabalho justifica-se pela relevância política, econômica e social, uma vez que a busca constante pelo judiciário inviabiliza a efetividade dos direitos e garantias assegurados na CADH. O exame parte de duas premissas elementares e estruturantes: a invocação de um direito à solução de conflitos por meio adequado e a ampliação dos serviços judiciais para além do provimento adjudicado. Tais assertivas estão presentes no desenvolvimento de todo o ensaio. Assim, em uma incursão a uma visão principiológica e contemporânea contribui para a fundamentação metodológica em pleno desenvolvimento no âmbito da mediação e da arbitragem no Brasil.

Palavras-chave: Acesso à justiça. Arbitragem. Direitos humanos. Mediação.

The article aims to examine the right of access to justice through autonomous and diffuse means of resolving conflicts under the American Convention on Human Rights. The work is justified by its political, economic and social relevance, since, in line with the national policy for the proper handling of conflicts, established by the National Council of Justice, it develops around the dissemination of the culture of social pacification and the enforcement of Rights enshrined in the San José Pact of Costa Rica. The examination is based on two elementary and structuring premises: the invocation of a right to the resolution of conflicts through appropriate means and the expansion of judicial services beyond the adjudication provided. As a methodology, qualitative research is adopted, based on doctrinal and jurisprudential analysis. Thus, in an incursion into a principled and contemporary vision, it contributes to the methodological foundation in full development in the scope of mediation and arbitration in Brazil.

Keywords: Access to justice. Arbitration. Human rights. Mediation.

¹ Pós-Doutor em Ciências Jurídico-Civis junto à Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. Doutor integrante do Corpo Docente Permanente do Programa de Doutorado e Mestrado em Direito Empresarial e Cidadania do Centro Universitário Curitiba. E-mail: kfourí@onda.com.br - ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3720-3704>

² Pós-doutor pela Faculdade de Direito da Universidade Degli Studi di Roma – La Sapienza. Estágio de Pós-doutorado em Portugal. Mestre e Doutor pela Universidade Federal do Paraná – UFPR. Graduado em Direito pela Universidade Católica do Paraná – PUC. Professor permanente no Mestrado da Universidade Paranaense – UNIPAR. Projeto de pesquisa Científica - Mediação Comunitária: um mecanismo para a emancipação do ser humano, registrado no CNPQ. E-mail: jln@tjpr.jus.br - ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6950-6128>

³ Mestranda em Direito Empresarial e Cidadania no Centro Universitário de Curitiba – UNICURITIBA. Pós-graduada em Direito Aplicado pela Escola da Magistratura do Paraná – EMAP. Pós-graduada em Ministério Público pela Fundação Escola do Ministério Público – FEMPAR. Pós-graduada em Direito e Processo do Trabalho e Direito Previdenciário pela Escola da Magistratura do Trabalho – EMATRA. Graduada em Direito pela Universidade Tuiuti do Paraná e Graduada em Letras. Assessora Jurídica do TJPR e Mediadora Judicial. E-mail: adriane.garcel@tjpr.jus.br - ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5096-9982>

1. INTRODUÇÃO

"O problema fundamental em relação aos direitos do homem, hoje, não é tanto o de justificá-los, mas o de protegê-los. Trata-se de um problema não filosófico, mas político" (Bobbio, 1992, p. 24).

A questão do acesso à justiça passou por radical evolução ao longo dos anos. De um acesso restrito e limitado apenas a determinados estamentos da sociedade, o acesso ao Judiciário passou a se expandir, em conjunto com o desenvolvimento de um Estado cada vez mais afeito às políticas sociais.

Paralelamente, o mercado e o comércio internacional também se desenvolveram e, num mundo cada vez mais ágil e globalizado, passaram a demandar respostas e soluções ágeis e práticas para os seus próprios litígios.

Nesse sentido, com a expansão da globalização, a difusão da internet e diante de um panorama que estabelece a necessidade de prestações ágeis e eficazes, mudou também o significado do acesso à justiça: se antes a expressão significava, pura e simplesmente, o acesso de todas as pessoas ao Judiciário e a possibilidade de submeter cada vez mais litígios ao arbítrio do juiz togado, hoje o acesso à justiça pode ser compreendido como o acesso aos meios adequados de resolução para cada tipo de litígio, de forma a proporcionar, às partes, a solução mais satisfatória para seus conflitos.

A evolução dos métodos de acesso à justiça é evidente a partir da obra de Cappelletti (1998), que teorizou acerca deste desenvolvimento como um processo que se deu em três *ondas de acesso*.

A primeira teria aberto a possibilidade de assistência judiciária para os mais pobres, democratizando o acesso ao Judiciário, não apenas em termos de acesso aos procedimentos judiciais, mas também através do fornecimento, pelo Estado, de assistência jurídica aos necessitados como forma de expandir, a estas pessoas, o acesso à Justiça, seja através de advogados privados pagos pelo poder público para representar aquelas pessoas que não dispõem de condições, seja pelo corpo de defensores públicos que servem especificamente para esta função.

Cabe ressaltar, aqui, o próprio exemplo da atual realidade brasileira, onde se verifica a gratuidade das custas processuais para aqueles que comprovem fragilidade socioeconômica, garantindo que quaisquer indivíduos, independentemente de renda ou posição social, possam levar suas demandas ao Judiciário.

A segunda onda de acesso à justiça concretizou a possibilidade da representação dos interesses difusos – ou coletivos – perante o Judiciário, o que simbolizou a transição de um Direito que enxergava apenas os litígios e interesses individuais para uma ciência jurídica também preocupada com a tutela das questões da coletividade, principalmente a partir das grandes demandas coletivas verificadas no pós-Segunda Guerra Mundial, relacionadas principalmente à proteção ao meio-ambiente, às questões trabalhistas ou aos interesses do consumidor.

Foi o início não apenas da noção de que diferentes tipos de conflitos também necessitam do acesso à justiça, mas também da percepção, ainda incipiente, de que cada tipo de conflito merece um tipo específico de tratamento que possa conduzir ao seu desenlace.

A terceira onda, de particular interesse para este capítulo, consolidou a noção de que novos problemas demandam novas abordagens e soluções. Foi a onda que contribuiu para a expansão do acesso à justiça através da busca pela compreensão das diferentes possibilidades trazidas por cada conflito; nesse contexto é que surgiram e se desenvolveram os métodos adequados de resolução de conflitos, que se estabeleceram paralelamente à percepção de que era necessário retomar e prestigiar o protagonismo das partes no andamento processual e na solução de seus próprios litígios.

A oferta de novas alternativas para o tratamento de conflitos de interesse se trata, portanto, da concretização do ideal de expansão do acesso à justiça, reconhecendo que a promoção deste acesso não é exclusividade do Poder Judiciário, sendo, antes, política que deve ser promovida pelo Estado através da abertura de novas vias para a resolução dos mais diversos tipos de litígios. Este reconhecimento passa pela percepção de que a função do Estado já não se limita a meramente oferecer acesso aos mecanismos do Poder Judiciário, mas também passa por promover como política judicial a abertura a outros meios de pacificação social (CINTRA, et al., 2010, p.44)

Nesse sentido, os novos métodos de resolução de litígios trazem o elemento essencial para a concretização do acesso à justiça: a eficácia, que evita que este acesso seja meramente formal, contribuindo de forma real para levar *a justa resposta às pretensões das partes* (CINTRA, et al., 2010, p.44).

Somente desta forma é possível concretizar o acesso à justiça previsto no art. 5º, XXXV da Constituição Federal, que não deve ser interpretado somente como o acesso puro e simples aos mecanismos da justiça, mas sim como acesso à ordem jurídica justa (MANCUSO, 2012, p.151).

Dentre as novas perspectivas trazidas no bojo da terceira onda, se encontra também a possibilidade da utilização de mecanismos privados para a resolução de litígios (CAPPELLETTI, 1998, p.71), dentre eles a arbitragem, que se consolidou nos ordenamentos jurídicos de todo o mundo, inclusive no Brasil, contribuindo de forma indelével para expandir o acesso à ordem jurídica justa a partir da oferta de um método dotado de plena eficácia e reconhecimento em lei.

Em tempo, partindo deste contexto, com aporte na Convenção Americana de Direitos Humanos, perscruta-se o lastro político e social que dá sustentação a adoção da mediação e a arbitragem no Brasil, estabelecendo-os como mecanismos hábeis e adequados de acesso à justiça.

Na primeira parte, se busca uma contextualização e análise da mediação com aporte na CF/88, na Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, que institui a Política Nacional de Tratamentos dos Conflitos, e na Lei Federal nº 13.140/2015, que dispõe sobre a mediação. Em seguida se examina a arbitragem, com aporte na Lei Nº 9,307/1996. Ambas as análises são verificadas à luz da Convenção Americana dos Direitos Humanos ao que se refere ao acesso à Justiça. Na terceira parte, se apresenta a atuação da Superior Tribunal de Justiça no âmbito da mediação e da arbitragem como portas de acesso à Justiça.

Por fim, reafirma-se os meios adequados de solução de conflitos como verdadeiros instrumentos efeti-

vados dos direitos estabelecidos no Pacto de São José da Costa Rica.

2. A MEDIAÇÃO COMO FORMA DE ACESSO À JUSTIÇA SOB À LUZ DA CONVENÇÃO AMERICANA DE DIREITOS HUMANOS

De início, todos as querelas interpessoais podem ser trabalhadas na mediação, em que pese, seja mais adequada quando há contendas que envolvem inter-relações duradouras e nos quais preponderam os aspectos subjetivos, uma vez que, privilegia a retomada do diálogo entre os envolvidos e o restabelecimento do *status quo* da relação.

Vale ressaltar, contudo que, para a delimitação do meio de solução de conflitos a ser empregado é necessário considerar a motivação das partes envolvidas, ou seja, os objetivos da questão a ser resolvida, bem como suas características peculiares (PECKHAM, 1985, p.269)

Neste sentido, a mediação consiste em um processo cooperativo, que considera as emoções, as dificuldades de comunicação e a necessidade e equilíbrio e respeito dos conflitantes e que pode resultar num acordo viável, fruto do comprometimento dos envolvidos com a solução encontrada (BACELLAR, 2016, p.230).

Corroborando, o Código de Processo Civil consagrou de forma expressa o princípio da cooperação em seu artigo 6º, estabelecendo que todos os sujeitos processuais devem cooperar visando uma decisão de mérito justa e efetiva em tempo razoável (GUILHERME; NETTO, 2018, p. 5).

Por um longo período a heterocomposição e a autocomposição foram considerados instrumentos próprios das sociedades primitivas. Por outro lado, o processo jurisdicional representava a conquista da civilização (GRINOVER, 2008, P.71).

Hoje, o interesse pela autocomposição com enfoque funcional, social e político ressurgiu, mostrando-se como um mecanismo capaz de evitar o processo ou encurtá-lo, tem-se então uma cultura de conciliação, cujos fundamentos passam-se a serem discorridos.

Partindo do pressuposto acima, os fundamentos funcional, social e político das vias conciliatórias são coexistentes e complementares. Uma vez que, o funcional refere-se à racionalização na distribuição da Justiça, com a subsequente desobstrução dos tribunais, pela atribuição da solução de certas controvérsias a instrumentos institucionalizados que buscam a autocomposição, o social trata-se da pacificação e o político da participação popular (LAGRASTA, 2016, p.45-49).

O mecanismo predominante utilizado pelo nosso Judiciário é o da solução adjudicada dos conflitos, que se dá por meio de sentença do juiz. E a predominância desse critério vem gerando a "cultura da sentença", que tem como resultado o aumento cada vez maior da quantidade de recursos (WATANABE, 2016, p.51).

Alinhada à Convenção Americana de Direitos Humanos, a Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010, do CNJ, instituiu a "Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, com a consequente disseminação da cultura de pacificação.

Um dos pontos mais relevantes da resolução reside na atualização do conceito de acesso à justiça. Já não basta tê-lo como mero acesso aos órgãos judiciários e aos processos contenciosos, e sim como acesso à ordem jurídica justa. Vislumbra-se então uma tendência nacional de ampliação das vias de acesso à justiça.

Extrai-se, ainda da resolução, que todos os jurisdicionados tem o direito à solução dos conflitos de interesses pelos meios mais adequados a sua natureza e peculiaridade, inclusive com a utilização dos mecanismos adequados de resolução de conflitos, como mediação e a conciliação.

De acordo com o § único, do art. 1º da Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015, que dá regimento ao exercício da mediação com meio adequado para a solução de controvérsias, mediação é a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

Corroborando, pelos critérios estabelecidos no art. 165 do Código de Processo Civil, a mediação é instrumento mais adequado aos casos em que tiver havido vínculo anterior entre as partes. Seu propósito é o de ajudar as partes a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles próprios possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, soluções que forneçam benefícios recíprocos.

Nesse sentido, impende destacar a assertiva de Humberto Theodoro Junior, sobre a relevância da pacificação social para uma vida em sociedade:

Para manter o império da ordem jurídica e assegurar a paz social, o Estado não tolera a justiça feita pelas próprias mãos dos interessados. Divide, pois, suas funções soberanas, de molde a atender a essa contingência, em atividades administrativas, legislativas e jurisdicionais (THEODORO JÚNIOR, 2017, p. 13)

De acordo com dados do Conselho Nacional de Justiça (2018), no período de 2009 a 2017, a taxa de crescimento médio do estoque foi de 4% ao ano. O crescimento acumulado no período 2009-2017 foi de 31,9%, ou seja, acréscimo de 19,4 milhões de processos. Sendo que, a Justiça Estadual concentra a maior parte do estoque de processos: 63.482 milhões, o que equivale a 79% dos processos pendentes. A Justiça Federal concentra 12,9% dos processos, e a Justiça Trabalhista, 6,9%. Os demais segmentos, juntos, acumulam 1% dos casos pendentes.

Em 2017, cada juiz brasileiro julgou, em média, 1819 processos, o que equivale a 7,2 casos por dia útil - esse é o maior índice de produtividade desde 2009. Os índices de produtividade dos magistrados (IPM) e dos servidores (IPS-Jud) são calculados pela relação entre o volume de casos baixados e o número de magistrados e servidores que atuaram durante o ano na jurisdição. Em 2017, o IPM e o IPS-Jud variaram positivamente no último ano em 3,3% e 7,1%, respectivamente. O Cenário é alarmante, sendo um dos motivos pela busca de novos métodos como alternativas mais eficientes para o descongestionamento do Poder Judiciário.

Recentemente, passou-se a afirmar que a mediação, a conciliação e mesmo a arbitragem não seriam meios alternativos, mas sim adequados, formando um modelo de sistema de justiça multiportas. Essa expressão "multiportas" decorre de uma metáfora – seria como se houvesse, no átrio do fórum, várias portas; a depender do problema apresentado, as partes seriam encaminhadas para a porta de mediação, ou da conciliação, ou da arbitragem, ou da própria justiça estatal (CUNHA, 2020, p.1)

Premente, retratar que a opção entre os vários meios alternativos de solução de controvérsias deu-se por diversos motivos, alguns deles utilitaristas, como a economia de tempo, simplificação, ou redução de custos (ENGEL, 2010, p. 42) e por isso não se afigura correto professar a mediação ou a arbitragem ou qualquer outro meio "alternativo" como meio a ser adotado para abrandar o imenso fluxo de processos no Poder Judiciário. Tais medidas não têm esse objetivo específico, em que pese seja possível que sua adoção resulte numa diminuição de processos judiciais.

A mediação reconhecida como método de tratamento mais adequado para as resoluções de conflitos, desburocratiza o acesso à Justiça, tornando-o mais célere, menos custoso e mais eficaz para os envolvidos.

3. ARBITRAGEM NA CONVENÇÃO AMERICANA DE DIREITOS DO HOMEM

A arbitragem se trata de mecanismo extrajudicial de solução de conflitos, sendo um método heterocompositivo, ou seja, que conta com a figura de um terceiro – ou colegiado de terceiros – que decidirá um litígio trazido a ele por vontade das partes. Dessa forma, o conflito é retirado da possibilidade da tutela estatal e submetido ao tribunal arbitral, que é, tanto quanto o juízo estatal, dotado de jurisdição própria, dado que também preenche os escopos jurídico, político e social do processo (DINAMARCO, 1998), a despeito de não possuir o *imperium* do juízo estatal.

Mais do que o poder jurisdicional em comum entre o juízo estatal e o juízo arbitral, no entanto, ambos compartilham também, segundo Dinamarco (2013, pp.38-39), a *convergência em torno do escopo social pacificador*, pois se reportam ao propósito da pacificação social e, hoje, da solução adequada dos conflitos.

De acordo com Carmona (2004, p.51), a arbitragem é entendida como um meio *alternativo de solução 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 dotada da mesma eficácia que uma sentença judicial e servindo para a solução de conflitos concernentes a direitos patrimoniais disponíveis.

Historicamente, a arbitragem se estabeleceu como forma eficaz para a solução de litígios comerciais, tendo forte relação com a prática da *lex mercatoria* e com a expansão comercial que marcou as sociedades ocidentais tanto em Roma quanto na Modernidade, principalmente em torno do comércio marítimo que inevitavelmente acompanhou a expansão das nações europeias através dos séculos anteriores à Contemporaneidade.

Com o desenvolvimento da navegação e das rotas de comércio, as sociedades humanas passaram a

desfrutar de crescentes avanços tecnológicos e sociais, frutos das intensas trocas que se desenvolveram entre povos radicalmente diferentes, capazes de pensar novas formas de viver e interagir tanto com o seu próprio ambiente quanto com terras longínquas e, até então, misteriosas.

Quando o homem se lançou ao horizonte – tanto ao mar quanto às terras distantes – e se propôs a desbravar o desconhecido, ele iniciou também um movimento econômico e social que ainda se encontra em processo, servindo para inserir todos os cantos do planeta num modelo econômico global que foi sendo gradativamente refinado ao longo dos séculos.

A prática de um conjunto de usos e costumes mercantis – criados, refinados e mantidos através das rotas terrestres para terras distantes, da navegação e do comércio ultramarino – terminou por originar e consolidar a *lex mercatoria*, ou seja, o direito dos mercadores, comerciantes e profissionais, desvinculado de normas estatais e estabelecido pela prática e tradição, tendo considerável relevância para as economias mediterrânicas.

Com a revitalização e a retomada das práticas comerciais livres abarcadas pela *lex mercatoria* após as duas Guerras Mundiais – quando a queda dos impérios e dos modelos de comércio exterior típicos do fim do séc. XIX foram substituídos por um modelo cada vez mais globalizado e abrangente –, revitalizou-se a arbitragem, sendo estabelecida como o método de preferência para a resolução de conflitos comerciais internacionais.

Isto ocorreu principalmente em resposta à dificuldade enfrentada pela multiplicação e pelo refinamento dos diferentes sistemas legais ao longo do século XX: com o desenvolvimento de codificações cada vez mais especializadas, personalizadas e diferentes entre si, seria impossível manter o crescente comércio internacional sem um certo nível de homogeneidade nas relações, fortemente limitadas pelas leis de cada local. Os Estados se viram forçados, então, a reconhecer a existência da prática e dos costumes no comércio internacional e a sua importância para o manutenção de relações de comércio saudáveis entre diferentes regiões, bem como se viram obrigados a prever, em seus próprios sistemas legais, a possibilidade da opção pelo juízo arbitral.

Este foi o contexto ideal para a ascensão da arbitragem, dada a possibilidade, em seu bojo, de opção por qualquer sistema legal ou codificação preferida pelas partes, que pactuam, no compromisso arbitral, não apenas a natureza dos litígios que serão submetidos ao juízo privado, mas também qual será a legislação aplicável ao caso – havendo, inclusive, a possibilidade de o árbitro julgar o litígio por equidade, se as partes assim preferirem –, cabendo também, às partes, a prerrogativa de decidir conjuntamente acerca de qual será a sede do procedimento arbitral.

Essa característica consagra um dos princípios basilares da arbitragem, a autonomia da vontade, caracterizando a *possibilidade de exercerem as partes, livremente, a escolha da legislação a qual queiram submeter-se* (CARMONA, 2004, p.64).

Este elemento volitivo é parte essencial da arbitragem: para que qualquer litígio seja submetido ao juízo arbitral, é necessária a anuência de ambas as partes, que, dessa forma, recusam a jurisdição estatal, que em geral não pode reexaminar a questão levada à arbitragem (WALD, 2005,

p.16). Sendo assim, as partes recusam o seu direito de levar à apreciação do Judiciário os tipos de litígios discriminados na cláusula arbitral, estando vinculados ao que for acordado entre elas e ao que for decidido pelo tribunal arbitral.

No plano internacional, a arbitragem tornou-se o método mais utilizado para a resolução de conflitos comerciais, pois costuma ser mais célere que a justiça estatal – fator essencial para o comércio internacional, fortemente dependente de celeridade –, reduz os custos e a complexidade nas relações comerciais e promove garantias às partes, servindo também para proteger de forma satisfatória tanto comprador quanto vendedor, que podem recorrer ao juízo arbitral em igualdade de condições, da forma já prevista e acordada entre eles.

Vantajosa também, na arbitragem, é a possibilidade de as partes contarem com julgadores especializados na área debatida, posto que também os árbitros são, em geral, escolhidos e acordados entre as partes, e usualmente possuem notável saber acerca das questões técnicas geralmente discutidas no procedimento. Esta característica contribui para reforçar a segurança e a eficácia das sentenças arbitrais, que, para além de mais céleres que as estatais, tendem a ser embasadas em extenso conhecimento técnico, reforçando a promoção do acesso à justiça e de uma ordem jurídica justa.

No Brasil, após décadas de estagnação econômica, a abertura ao mercado internacional no início dos anos 90 gerou interesse e investimentos externos no país, lançando a economia nacional em meio a um mercado globalizado e cada vez mais acelerado.

Nesse contexto, diante da prática consolidada da arbitragem no comércio internacional e se deparando com um número cada vez maior de sentenças arbitrais estrangeiras que de alguma forma envolviam companhias nacionais ou estrangeiras que atuavam no Brasil, o país teve de enfrentar com a premente necessidade de criação de um dispositivo legal que regulasse estas questões e contribuísse para a inserção nacional no mercado externo.

Seguindo estes anseios, a possibilidade da arbitragem em solo nacional foi inaugurada pela Lei nº 9.307/96, que regulou e estabeleceu as bases de aplicação do juízo arbitral no Brasil e, de forma a garantir a eficácia das sentenças arbitrais, dotou o árbitro de poder jurisdicional, como se verifica no art. 18 da lei, que determina que *o árbitro é juiz de fato e de direito, e a sentença que proferir não fica sujeita a recurso ou a homologação pelo Poder Judiciário* (BRASIL, 1996).

Após questionamentos, a Lei da Arbitragem passou por seu primeiro teste de fogo em dezembro de 2001, quando o Supremo Tribunal Federal consolidou, em decisão histórica, o entendimento de que a Lei nº 9307/96 é constitucional. A decisão veio na esteira da discussão de um *leading case* concernente a homologação de sentença arbitral estrangeira: no caso, iniciado em 1995, uma companhia internacional intentava a homologar no Brasil uma sentença arbitral emitida na Espanha, tencionando a fazer valer seus efeitos também em solo brasileiro; o pedido inicialmente foi indeferido, o que levou a companhia a interpor recurso contra a decisão.

A partir de questionamento do ministro Moreira Alves durante a apreciação do recurso, a discussão sobre a inconstitucionalidade da Lei da Arbitragem foi incluída no

juízo: por sete votos a quatro, a maioria do colegiado da Corte entendeu que o dispositivo legal não feria a Constituição, pois as partes possuiriam o direito de renunciar à jurisdição estatal quando a questão tratasse de direitos patrimoniais disponíveis. Em seu voto, o ministro Carlos Velloso afirmou que o inciso XXXV do Art. 5º da Constituição Federal de 1988 – que determina que *a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito – representa um direito à ação, e não um dever* (STF, 2001).

Sendo assim, cabe às partes a decisão de optar ou não por este direito, podendo recorrer à arbitragem se assim o quiserem e se a questão discutida tiver por escopo direitos dos quais elas possam dispor.

Superada a controvérsia acerca da constitucionalidade da Lei da Arbitragem, o instituto só cresceu desde então, tendo sido abarcado pelo novo Código de Processo Civil, que reafirmou a arbitragem como método jurisdicional brasileiro. O crescimento vertiginoso da aplicação da arbitragem também se revela na análise dos números, que seguem sendo superados ano após ano no Brasil, seja em quantidade de procedimentos, seja nos valores arbitrados.

Em 2017, os valores julgados pelas principais câmaras arbitrais brasileiras superaram, conjuntamente, os 26 bilhões de reais (LEMES, 2018, p. 5), o que evidencia o apelo deste método de resolução de conflitos sobre as questões empresariais e societárias, matérias que lideram a opção pelo juízo arbitral.

Essencial para a expansão da arbitragem no Brasil e para a conexão do país ao contexto arbitral internacional foi a ratificação da Convenção de Nova York sobre o Reconhecimento e Execução de Sentenças Arbitrais Estrangeiras. A despeito de a convenção datar de 1958, seu reconhecimento e ratificação pelo governo brasileiro ocorreram somente em 2002, após a superação da controvérsia acerca da constitucionalidade da Lei da Arbitragem. Isso facilitou a inserção do país nas tratativas do comércio internacional, àquela altura já profundamente adepto da arbitragem, expandindo as hipóteses de execução de sentenças arbitrais estrangeiras em solo nacional e contribuindo para fortalecer a segurança jurídica do juízo arbitral e das relações comerciais não apenas no Brasil, mas principalmente em âmbito internacional.

Passados mais de 22 anos após a promulgação da Lei da Arbitragem, seu impacto no cenário jurídico brasileiro foi substancial, tendo alterado fundamentalmente a forma como os conflitos de natureza empresarial e societária são tratados no país. Saiu de cena a espera de anos por soluções junto ao Judiciário, já abarrotado por demandas das mais diversas naturezas, e entrou em cena uma forma de solução ágil e satisfatória para estes litígios.

Nos últimos anos, inclusive, a alternativa da arbitragem se tornou praticamente obrigatória nos litígios oriundos de movimentações no mercado financeiro, tendo se tornado praxe a inclusão, nos estatutos da maior parte das empresas listadas na B3 – antiga Bovespa – de cláusula compromissória que direciona ao juízo arbitral todas as disputas oriundas das relações societárias ou entre acionistas e companhia. Relevante notar, inclusive, que para os maiores segmentos da B3, que contam com regras mais rígidas de *compliance*, a inclusão de cláusula arbitral esta-

tutária é obrigatória para a inserção da companhia no mercado de ações.

A inserção desta cláusula em estatuto não precisa ser feita por unanimidade, bastando que a maioria do corpo de acionistas com poder de voto decida por sua inclusão, e sua inserção obriga todos os acionistas da companhia. Se trata de questão que restou controversa por tempo considerável, opondo duas linhas principais de pensamento: de um lado, juristas como Francisco José Cahali defendiam que a inserção da cláusula vincula a todos os acionistas; por outro, Modesto Carvalhosa entendia que vincular os acionistas dissidentes seria solapar-lhes o direito constitucional de apresentar suas demandas diante do Poder Judiciário (CARVALHOSA, 2014).

A controvérsia foi sanada com a reforma da Lei das Sociedades Anônimas, em 2015, que, dentre outros, incluiu o art. 136-A, que determina que a inserção da cláusula compromissória em estatuto por voto de maioria absoluta dos acionistas obriga a todos eles, independentemente de terem votado ou não a favor da inclusão. O remédio fornecido pela reforma da lei para os acionistas discordantes foi facultar, a eles, o direito de retirada da sociedade mediante o reembolso do valor de suas ações.

Insta ressaltar a possibilidade de solucionar, através deste meio, os litígios que envolvam a Administração Pública. A reforma da Lei da Arbitragem, em 2015, trouxe em seu bojo a intenção de ampliar a prática arbitral no país, de forma a trazer para a jurisdição arbitral, inclusive, as entidades da Administração, desde que respeitando o princípio da publicidade e limitando o escopo destas disputas às questões concernentes apenas aos direitos patrimoniais disponíveis, como verificável nos parágrafos 1º do art. 1º e 3º do art. 2º incluídos pela reforma à lei original.

Segundo o texto dos novos parágrafos, *a administração pública direta e indireta poderá utilizar-se da arbitragem para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis* (BRASIL, 2015), desde que o procedimento arbitral seja de direito e respeite o princípio da publicidade.

4. O ACESSO À JUSTIÇA NO PACTO DE SÃO JOSÉ DE COSTA RICA E AS CONTRIBUIÇÕES DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Em seu Art. 8 (I), a Convenção Americana dos Direitos Humanos determina que *toda pessoa tem direito a ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal formulada contra ela, ou para que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer outra natureza* (CADH, 1969).

Esta determinação simboliza, na prática, a necessidade da promoção do acesso à justiça, garantindo não apenas que o juízo estatal esteja pronto para receber as demandas de todo e qualquer cidadão, mas também que cada indivíduo tenha o direito de ter suas demandas analisadas pelo juízo mais adequado a cada caso.

Nesse sentido, se torna essencial promover os métodos adequados de resolução de conflitos, posto que somente através da forma certa para cada situação o objetivo de pacificação social pode ser atingido.

Como efeito colateral positivo dessa promoção de novos métodos, tem-se também a redução de demandas levadas ao Judiciário, que, hoje se sabe, nem sempre é o local mais adequado para tratar de todos os tipos de litígios, posto que, para certos tipos de demandas ou controvérsias, o processo judicial pode ser incapaz de atender efetivamente à reivindicação de direitos, constituindo, em verdade, um obstáculo processual (CAPPELLETTI, 1998).

As cortes superiores do país, principalmente o STJ, também estão contribuindo para a promoção dos métodos adequados de solução de conflitos. O primeiro passo significativo dado pela corte nesse sentido foi a aprovação para a criação, em setembro de 2016, do Centro de Soluções Consensuais de Conflitos do Superior Tribunal de Justiça.

A criação deste Centro se deu por meio de alteração regimental, a partir da emenda 23, datada de 28 de setembro de 2016 e publicada no DJe de 14 de outubro do mesmo ano. Para além de alterar os artigos 11 e 21 do Regimento Interno do STJ, a emenda também inseriu o *Capítulo V*, concernente exclusivamente à mediação. Segundo a redação do capítulo, *O Centro de Soluções Consensuais de Conflitos do Superior Tribunal de Justiça, responsável por realizar sessões e audiências de conciliação e mediação e por desenvolver programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição, será coordenado pelo ministro designado pelo presidente (Regimento Interno do STJ, Art. 288-A).*

O capítulo possibilita, ainda, que o relator das ações tratadas no STJ possa enviar de ofício o processo para a mediação, ou ainda solicitar ao Centro de Soluções Consensuais a indicação de mediador para auxiliá-lo em procedimento de conciliação.

A primeira aplicação exitosa da mediação no âmbito do STJ foi a realizada no Recurso Especial 1.593.118/SP, de relatoria do ministro Luís Felipe Salomão, que tratou de, por iniciativa própria, levar o litígio à mediação antes mesmo da emenda 23. O litígio tratava de controvérsia entre uma seguradora e sua segurada, e seu envio à mediação se deu com o objetivo – declarado pelo ministro Salomão – de consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 1.593.118/SP. Recorrente: Bradesco Saúde SA. Recorrido: I.T.R. Relator: Ministro Luís Felipe Salomão. Brasília, 22 de agosto de 2016. DJe 25/08/2016).

Outra decisão paradigmática se deu em 2017, quando o STJ estabeleceu que a Oi SA, mesmo em situação de recuperação judicial, poderia realizar mediação com seus pequenos credores. Neste caso, a prática da mediação possibilitou não apenas a solução pacífica e consensual dos conflitos entre companhia e credores, como também contribuiu para a efetivação do plano de recuperação judicial da empresa e para a satisfação daqueles credores que tentavam obter valores através da justiça. Atingindo os objetivos da mediação, o procedimento contribuiu tanto para solucionar o conflito quanto para atuar nas causas de fundo que deram ensejo ao litígio judicial (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Conflito de Competência 157.099-RJ. Suscitante: Oi SA – Em recuperação judicial. Suscitados:

Juízo de Direito da 7ª Vara Empresarial do Rio de Janeiro; Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro; Juízo Arbitral da Câmara de Arbitragem do Mercado de São Paulo. Relator: Ministro Marco Buzzi. Brasília, 10 de outubro de 2018. DJE 30/10/2018).

Dessa forma, é notável o esforço do Superior Tribunal de Justiça não somente pelo reconhecimento dos métodos adequados de solução de conflitos, como também pela sua ativa promoção. Nesse sentido, a corte mostra seu alinhamento com as políticas promovidas pelo Conselho Nacional de Justiça, evidenciando a absorção e o impacto cada vez maiores destas políticas no modo de se fazer e pensar a Justiça no Brasil.

A despeito de não estar mencionada diretamente no texto da Convenção, a arbitragem é método que se encaixa exemplarmente no conceito de acesso à justiça, pois fornece soluções àqueles que, de outra forma, poderiam não ter suas demandas adequadamente tratadas seguindo os métodos tradicionais.

Nesse sentido, um trabalho conjunto de reconhecimento mútuo entre a jurisdição arbitral e a estatal se mostram frutíferos para a prestação da justiça.

Amostra da exemplar sinergia estabelecida entre a arbitragem e a jurisdição estatal, aliás, se encontra nas decisões do Superior Tribunal de Justiça, amplamente favoráveis ao instituto da arbitragem, principalmente quando se trata de questões concernentes a conflitos de competência. Diversas são as decisões paradigmáticas da Corte em favor da competência do juízo arbitral, reconhecendo a força vinculante exercida pela cláusula compromissória estatutária ou por cláusulas arbitrais contratuais.

Estas decisões contribuíram para reforçar o lugar da arbitragem no ordenamento jurídico nacional, reforçando seu caráter de método adequado de solução de conflitos e chancelando sua prática.

Cabe ressaltar, inclusive, as afirmações proferidas no painel intitulado *Retrato Atual das Práticas de Arbitragem*, promovido pelo STJ em agosto de 2019, no qual se reconheceu não apenas o importante papel prestado pela arbitragem no panorama da solução de litígios, como também a crescente e já significativa sinergia entre o juízo estatal e o arbitral no Brasil.

Segundo o ministro Luis Felipe Salomão, já não existe um cenário de disputa entre juízes e árbitros no país, mas sim de interação e colaboração, posto que, para o ministro,

(...) as soluções extrajudiciais de resolução de conflitos não crescem à sombra do insucesso ou não da jurisdição estatal. Ao contrário, representam o avanço do processo civilizatório da humanidade, que, de maneira consciente, busca mecanismos de pacificação social eficientes.

Ainda, de acordo com o ministro, um dos mais marcantes exemplos do crescimento substancial na prática dos métodos alternativos de resolução de conflitos no Brasil é o seu estabelecimento em disciplinas obrigatórias nas faculdades de Direito pelo país, o que evidencia que a academia e a própria ciência jurídica em si estão abraçando novos métodos e integrando a busca pela pacificação social ao corpo do pensamento jurídico.

Dentre as várias decisões paradigmáticas do STJ acerca do juízo arbitral, destacam-se principalmente aquelas que tratam de conflito de competência entre juiz estatal e tribunal arbitral. No julgamento do Recurso Especial nº 1.656.643-RJ, em 2019, a controvérsia consistia em determinar se o Poder Judiciário teria ou não o poder de *se manifestar acerca do alcance de cláusula compromissória de forma prévia ao próprio Tribunal Arbitral* (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 1.656.643-RJ. Recorrente: BRPR XXVII Empreendimentos e Participações LTDA. Recorrida: Manchester Patrimonial SA. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Brasília, 09 de abril de 2019. DJE 12/04/2019).

Em seu voto, a ministra Nancy Andrighi reconheceu a necessidade da aplicação do princípio da competência-competência, já traduzidos em lei pelos artigos 8º e 9º da Lei da Arbitragem, estabelecendo a precedência temporal do procedimento arbitral; dessa forma, em caso de existência de cláusula compromissória, o juízo estatal só poderia se pronunciar após a edição da sentença arbitral e em casos excepcionais de vícios na sentença ou no procedimento, como já previsto pela própria Lei nº 9.307.

A proteção deste princípio na arbitragem se deu de forma a não apenas garantir a eficácia do procedimento arbitral e da cláusula compromissória, mas também evitar a judicialização desnecessária de questões que, como previamente acordado pelas partes, teriam como local adequado de discussão o âmbito arbitral.

Em sua decisão, a ministra utilizou como embasamento, inclusive, a Sentença Estrangeira Contestada nº 854/EX, julgada em 2013, que declaradamente reconhecia a competência do juízo arbitral com o fim de evitar *abrir-se larga porta à judicialização nacional estatal prematura*, além de reforçar a vinculação das partes ao compromisso arbitral, posto que acatar a judicialização da questão por uma das partes submetidas à cláusula arbitral seria conceder, a esta parte, o poder unilateral de *frustrar a arbitragem avençada* anteriormente (BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ag. Reg. na Sentença Estrangeira 5.206-7. Reino da Espanha. Agravante: MBV Commercial and Export Management Establishment. Agravado: Resil Industria e Comercio LTDA. Relator: Estrangeira 5.206-7. Reino da Espanha. Agravante: MBV Commercial and Export Management Establishment. Agravado: Resil Industria e Comercio LTDA. Relator: Ministro Sepúlveda Pertence. Brasília, 08 de maio de 1997. Serviço de Jurisprudência do STF, Diário da Justiça de 30/04/2004, ementário nº 2149-6).

Em decisão igualmente paradigmática, o voto da ministra Nancy Andrighi prevaleceu no Conflito de Competência nº 157.099, que tinha como controvérsia o conflito entre as competências da 7ª Vara Empresarial do Rio de Janeiro e do Juízo Arbitral da Câmara de Arbitragem do Mercado de São Paulo acerca do processo de recuperação judicial da Oi SA.

Tal disputa se centrava em torno da instalação de procedimento arbitral para julgar o caso, e o questionamento se deu acerca da possível competência do juízo estatal, dado que, segundo a jurisprudência estabelecida, o juízo competente para decidir tais questões seria aquele no qual ocorre o processo de recuperação judicial. Em sua decisão, o colegiado de ministros reconheceu a competência do juízo

arbitral para julgar o caso, posto que a adoção da arbitragem se deu *em decorrência direta de previsão estatutária – livremente aceita pela vontade das partes – que obriga a adoção dessa via para a solução de litígios societários* (STJ, 2018).

Impende ressaltar, também, a divulgação em 2019, pelo STJ, das 14 teses consolidadas na corte sobre arbitragem, na edição nº 122 do periódico *Jurisprudência em Teses*. Nesta publicação, a Secretaria de Jurisprudência da corte compilou os precedentes mais recentes e relevantes do STJ sobre o assunto, tendo dado destaque, em especial, a duas teses principais: aquela que confirma que a atividade desempenhada pelos árbitros *possui natureza jurisdicional* (STJ, 2019) – o que pode ensejar, portanto, conflitos de competência que devem ser decididos pelo STJ –, e aquela que determina que o Código de Defesa do Consumidor impede adoção compulsória da arbitragem no momento de celebração do contrato, porém possibilita que, em caso de conflito entre as partes, elas possam instaurar um procedimento arbitral se ambas assim o desejarem.

Relevantes também são as teses que reafirmam a força da convenção de arbitragem, seja através da determinação de que *a convenção de arbitragem (...) goza de força vinculante e de caráter obrigatório, definido ao juízo arbitral eleito a competência para dirimir os litígios relativos aos direitos patrimoniais disponíveis, derogando-se a jurisdição estatal* (STJ, 2019), seja através do reconhecimento de que a Lei da Arbitragem é aplicável mesmo aos contratos celebrados antes de sua edição (STJ, 2019), tópico já consolidado anteriormente com grande força, inclusive, pela Súmula 485 do STJ.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Além da justiça estatal, as controvérsias podem e devem ser solucionadas pela justiça conciliativa e arbitral, por constituírem mecanismos de acesso à ordem jurídica justa, onde o cidadão tem à sua mão a opção de escolher o método que melhor atende a sua pretensão.

Impende destacar que a possibilidade de solução de conflitos com a Administração Pública por via arbitral, trata-se de alteração que visa a atender ao interesse público: através do uso de um método adequado para a solução de questões patrimoniais, a Administração evita ingressar na justiça estatal com demandas que demorariam anos a fio para obter soluções, ao mesmo tempo em que contribui para desafogar o Poder Judiciário das várias demandas patrimoniais que emanam da imensa estrutura administrativa do país.

Desta forma, se promove o meio mais adequado para que os litígios que envolvam bens patrimoniais disponíveis sejam resolvidos de forma célere e eficaz, ressaltando, acima de tudo, o caráter de verdadeiro acesso à justiça deste método de solução de conflitos.

Premente notar, como mostram os números e a inserção cada vez maior da arbitragem na legislação e no ordenamento legal brasileiro, o instituto lançou as bases para se estabelecer como uma das mais relevantes formas alternativas de resolução de conflitos no país, obtendo resultados satisfatórios para os envolvidos e contribuindo para desafogar as demandas do Poder Judiciário, tanto

aquelas oriundas da iniciativa privada quanto as advindas da própria Administração.

Esta segurança fornecida pelos procedimentos arbitrais e o processo de mediação, são garantidas por sua harmonia com o Poder Judiciário é verificável através dos extraordinários números da arbitragem e mediações, que crescem vertiginosamente ano a ano.

Dentro do contexto da Convenção dos Direitos Humanos, os meios adequados de solução de conflitos – mediação e arbitragem, podem ser vistos como ações pragmáticas de humanização das relações, de melhoria no convívio em sociedade.

O alinhamento entre STJ, mediação e arbitragem revela, portanto, que tanto as principais cortes do país quanto a jurisdição arbitral estão unidos na promoção dos métodos adequados de resolução de conflitos, permitindo o verdadeiro acesso à justiça e a realização da justiça material almejada pelo cidadão.

A missão agora é instrumentalizar e disponibilizar os métodos adequados de solução de conflitos, criando meios e técnicas aderentes à nova realidade brasileira, de modo que possibilite o acesso à Justiça. Do mesmo modo continuar o trabalho incansável da disseminação da cultura da paz, mudando a mentalidade litigiosa da sociedade.

Conforme estabelece a CADH, o reconhecimento dos direitos essenciais da pessoa humana não deriva do fato de ser ela nacional de um determinado Estado, mas sim o fato de ter como o fundamento os atributos da pessoa humana, razão por que justificam uma proteção internacional, de natureza convencional, coadjuvante ou complementar da que oferece o direito interno dos Estados americanos.

Por arremate, o reconhecimento das cortes à atuação na mediação e à jurisdição arbitral é importante não apenas para preservar a segurança jurídica das sentenças prolatadas pelos árbitros, ou a validade dos acordos realizados nas mediações, mas também para garantir que a vontade das partes, pactuada e formalizada, seja valorizada e respeitada, assegurando assim o propósito de um regime de liberdade pessoal e de justiça social, fundada no respeito dos direitos humanos essenciais.

A Convenção corrobora a Declaração Universal dos Direitos Humanos de que somente é possível ser realizado o ideal do ser humano livre, isento de temor e da miséria, se forem criadas condições que permitam a cada pessoa gozar dos seus direitos econômicos, sociais e culturais, bem como dos direitos civis e políticos.

6. AGRADECIMENTOS

A Deus, por seu amor, por sua presença e principalmente por nunca desistir de nós! A Ele toda honra e toda glória sejam atribuídas, sempre.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BACELLAR, Roberto Portugal. Mediação e Arbitragem. 2. ed. São Paulo. 2016.
2. BRASIL. Lei nº 9.307 de 23 de novembro de 1996. Publicada no D.O.U. em 24 de setembro de 1996. Reformada pela Lei nº

- 13.129 de 26 de maio de 2015, publicada no D.O.U. em 27 de maio de 2015.
3. CAHALI, Francisco José. Curso de Arbitragem. 5. ed., Revista dos Tribunais, São Paulo, 2015.
4. CALMON, Perônio. Fundamentos da mediação e da conciliação. Rio de Janeiro: Forense, 2007.
5. CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1998.
6. CARMONA, Carlos Alberto. Arbitragem e Processo: um comentário à Lei 9.307/96. 2 ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Atlas, 2004.
7. CARVALHOSA, Modesto. Comentários à Lei de Sociedades Anônimas. v.2, 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.
8. CASTILHO, Ricardo. Direitos humanos. São Paulo: Saraiva, 2011.
9. CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini. Teoria Geral do Processo. 29. ed. São Paulo: Malheiros, 2010.
10. CNJ. Conselho Nacional de Justiça. Justiça em Números. Brasília. 2018. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/87512-cnj-apresenta-justica-em-numeros-2018-com-dados-dos-90-tribunais>. Acesso em: 8 mai. 2019.
11. CNJ. Conselho Nacional de Justiça. Justiça em Números. Brasília. 2019. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/contendo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf. Acesso em: 13 ago. 2020
12. DIAS, Luciano Souto; FARIA, Kamila Cardoso. A Mediação e a Conciliação no contexto do novo Código de Processo Civil de 2015. In: Revista Jurídica Unicritiba, v. 3, n.44, 2016, Disponível em: <http://revista.unicritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/1881>. Acesso em: 06 fev. 2020.
13. DINAMARCO, Cândido Rangel. A Instrumentalidade do Processo. 6. ed. São Paulo, SP: Malheiros, 1998.
14. DINAMARCO, Cândido Rangel. A Arbitragem na Teoria Geral do Processo. São Paulo: Malheiros, 2013.
15. GABBAY, Daniela Monteiro. Mediação & judiciário no Brasil e nos EUA. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013
16. GARCEL, Adriane. FOGAÇA, Anderson Ricardo. SOUZA NETTO, José Laurindo de. Métodos Autocompositivos e as novas tecnologias em tempos de Covid-19: online dispute resolution –ODR. Revista Relações Internacionais no Mundo Atual, v.1, n.26 2020. Disponível em: <http://revista.unicritiba.edu.br/index.php/RIMA/article/view/3989>. Acesso em: 27 abr. 2020.
17. GUILHERME, Gustavo Calixto; Netto, José Laurindo de Souza. Modelo Cooperativo Processual. In: A prescrição das Execuções fiscais. Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/20585333/A+prescri%C3%A7%C3%A3o+das+execu%C3%A7%C3%B5es+fiscais+e+o+modelo+cooperativo+processual.+UERJ..pdf/6f86825d-adea-7c0a-172b-5963f3744916>. Acesso em: 05 fev. 2020.
18. LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. Comentários da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, de 29 de novembro de 2010. In: 19. GROSMAN, Cláudia Frankel; MANDELBAUM, Helena Gurfinkel (Org.). Mediação no Judiciário: teoria na prática. 1. ed. 2ª tiragem. São Paulo: Primavera Editorial, 2011, 281-321.
20. MANCUSO, Rodolfo de Camargo. O Direito à Tutela Jurisdicional: O Novo Enfoque do Art. 5º, XXXV, da Constituição Federal. Revista dos Tribunais. Ano 101, v. 926, dez. 2012.
21. MOORE, Christopher W. O processo de mediação. Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 1998. MORAES, Alexandre de. Direitos humanos fundamentais: teoria geral. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2013.
22. MALBOSC, Patrícia. Arbitration and Mediation in Europe, towards a common business deontology?. In: VASCONCELOS-SOUSA, José (Coord.). Mediation and Consensus Building: the new tools for empowering citizens ins the European Union. 1. ed. Coimbra: MEDIARCOM/Minerva, 2010, p. 135.
23. MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. Novo Código de Processo Civil Comentado. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015.
24. NETTO, José Laurindo de Souza. Sistemas e Princípios. 5. ed. Curitiba: Juruá, 2014.
25. PARKINSON, Lisa. Mediação familiar. Belo Horizonte: Del Rei, 2016. Interfaces Científicas - Direito Aracaju v. 6, n.1 p. 23 - 34 out. 2017.
26. PAUMGARTTEN, Michele Pedrosa. Novo processo civil brasileiro. Curitiba: Juruá Editora, 2015. REVISTA Brasileira de Segurança Pública, Ano 1, 2. ed., 2007
27. SANDER, Frank E. A Dialogue between Professors Frank Sander and Mariana Hernandez Crespo: Exploring the Evolution of the Multi-Door Courthouse. University of St. Thomas Law Journal: Vol. 5: Iss. 3, Article 4. P. 670. Disponível em: <http://ir.stthomas.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1164&context=ustlj>. Acesso em 15.12.2019. The Future of ADR. Journal of Dispute Resolution, n. 1, 2000, p. 3-10.
28. SANTOS, Boaventura Sousa. O direito e a comunidade: as transformações recentes da natureza do poder do Estado nos países capitalistas avançados. Revista Crítica de Ciências Sociais, nº 10, 1982, p. 9-40.
29. SCHONEWILLE, Fred. Mediation in the Netherlands. In: SCHONEWILLE, Manon. SCHONEWILLE, Fred (editores). The variegated landscape of mediation: a comparative study of mediation regulation and practices in Europe and the world. Holanda: Eleven International Publishing, 2014, p. 280-293.
30. SILVA, José Afonso. Curso de Direito Constitucional Positivo. 11. ed. São Paulo: Malheiros, 1996.
31. SILVA, Paula Costa e. A nova face da Justiça: os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias. Relatório sobre conteúdo, programa e método de ensino. Lisboa: Coimbra Editora, 2009.
32. _____. O acesso ao sistema judicial e os meios alternativos de resolução de controvérsias: alternatividade efectiva e complementariedade. São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 33, n. 158, p. 93-106, abr. 2008.
33. SOUZA, Luciane Moessa de. Mediação de conflitos coletivos: a aplicação dos meios consensuais à solução de controvérsias que envolvem políticas de concretização de direitos fundamentais. Belo Horizonte: Fórum, 2012.
34. SPENGLER, Fabiana Marion. Da Jurisdição à Mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Editora Unijuí, 2010.
35. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Jurisprudência em Teses. Ed. nº 122. Brasília: Secretaria de Jurisprudência, 05/04/2019.
36. TARTUCE, Fernanda. Mediação nos conflitos civis. São Paulo: Editora Método, 2008.

37. THEODORO JR, Humberto. Curso de Direito Processual Civil, Volume I. 58. ed. Rio de Janeiro. 2017.
38. VEZZULLA, Juan Carlos. Adolescência, Família, Escola e Lei. A mediação de conflitos. 1. ed. Lisboa: Editora Agora Publicações, 2006, p. 76
39. _____. Mediação: teoria e prática. 1. ed. Lisboa: Editora Agora Publicações, 2003.
40. VICENTE, Dário Moura. A Directiva sobre a mediação em matéria civil e comercial e a sua transposição para a ordem jurídica portuguesa. Separata da Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação. Coimbra: Almedina, 2009.
41. WALD, Arnaldo. O controle do processo arbitral pela Corte Internacional de Arbitragem da Câmara de Comércio Internacional – CCI. Revista do Advogado, São Paulo, ano 26, n. 87, p. 27-35, set. 2006.
42. WAMBIER, Luiz Rodrigues; TALAMINI, Eduardo. Curso Avançado de Processo Civil, vol. 1. 15. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015, p. 114/115.
43. WAMBIER, Teresa Arruda Alvim et al. Primeiros Comentários ao Novo Código de Processo Civil artigo por artigo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.
44. WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; 45. DINAMARCO, Candido Rangel; _____ (Coord.). Participação e Processo. São Paulo: DPJ, 2005.
45. ZIMMERMANN, Reinhard. The New German Law of Obligations: historical and comparative perspectives. Oxford: Oxford University Press, 2005.

FUNDAMENTOS, POSSIBILIDADES E LIMITES DA ARBITRAGEM

FUNDAMENTALS, POSSIBILITIES AND LIMITS OF ARBITRATION

MARCO ANTÔNIO RIBEIRO TURA¹

Neste trabalho apresento uma análise do sistema brasileiro de direito arbitral a partir da noção de concretização como processo dialético de aproximação entre fatos e normas, pondo em relevo aspectos lógicos, sociológicos e teleológicos e ressaltando as possibilidades e os limites da arbitragem como método adequado de solução de litígios.

Palavras-Chaves: arbitragem. conceito. efeitos, natureza.

In this paper, I present an analysis of the Brazilian system of arbitration law from the notion of concretization as a dialectical process of approximation between facts and norms, highlighting logical, sociological and teleological aspects and highlighting the possibilities and limits of arbitration as an appropriate solution method litigation.

Key Words: arbitration. concept. effects, nature.

¹ Professor de Teoria da Arbitragem e da Mediação, de Arbitragem Comercial Internacional, de Arbitragem de Investimentos Estrangeiros e de Mediação Internacional na Escola Brasileira de Direito. Pós-Doutor em Direito Político e Econômico pela Universidade Presbiteriana Mackenzie de São Paulo, em cuja pós-graduação é pesquisador sênior. Doutor em Direito Internacional e Integração Econômica pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Mestre em Instituições Jurídico-Políticas pela Universidade Federal de Santa Catarina. Árbitro da Competição Internacional de Arbitragem de Investimentos da Escola de Direito da Universidade Americana em Washington. Presidente do Centro Brasileiro de Litígios Econômicos (Grupo Caraíbe de Relações Internacionais e Políticas Públicas). Representante do Brasil no Comitê Global sobre Direito dos Investimentos Internacionais da International Law Association. Membro da Comissão Brasileira de Arbitragem e Mediação da International Chamber of Commerce. Advogado (1995-2005). Procurador do Ministério Público da União (2005 a 2017). Professor Visitante da Universidade de São Paulo (2009). Professor Titular da Faculdade de Administração e Economia de Santo André (2004-2012). Escritório acadêmico: Avenida Paulista, 2064, 14º andar, São Paulo, SP. CEP: 01310-928. E-mail: professor@marcotura.com.br.

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O tema da resolução de litígios tem sido tratado pelos juristas teóricos e práticos das mais variadas formas. Entendo que falta uma análise dotada de maior concretude e coerência sistêmica. Por isso, a compreensão adequada do conceito, natureza e requisitos da arbitragem reclama considerações sobre a concretização do direito. Faço, isso, portanto, começando por tratar do processo de concretização em termos teóricos, para, em seguida, alcançar a sua dimensão prática. Após, abordarei os fundamentos axiológicos e deontológicos da arbitragem. Por fim, tratarei das possibilidades e dos limites no direito brasileiro para a utilização da arbitragem como meio adequado de resolução de litígios.

2. O PROCESSO DIALÉTICO DE CONCRETIZAÇÃO DO DIREITO

A interpretação e a aplicação do direito – na medida em que aplicar pressupõe interpretar, mas interpretar, igualmente, pressupõe aplicar –, constituem momentos de um mesmo e único processo, o processo de concretização do direito (GADAMER, 1998, pp. 460, 482). Interpretação e aplicação formam um único processo dialético de concretização do direito (LARENZ, 1997, p. 293). Concretizar o direito significa aproximar o mundo das normas, o mundo do dever, o mundo dos fatos, do mundo do ser. Por isso que o direito não encontra sentido nas normas, mas nas normas referidas aos fatos.

Descrever a concretização do direito como um processo pelo qual se busca aproximar o mundo das normas, o mundo do dever, do mundo dos fatos, o mundo do ser, não implica em admitir que se constituem, por si mesmos, cada qual desses mundos. O mundo das normas não se constitui por si, pois o mundo das normas é uma construção a partir dos textos jurídicos e o mundo dos fatos não se constitui por si, pois o mundo dos fatos é uma construção a partir dos casos jurídicos. Textos não se confundem com normas, assim como casos não se confundem com fatos. Do mesmo modo que uma norma pode não se encontrar total e completamente em um texto, um texto pode não conter apenas e tão-somente uma norma. O texto contém enunciados lingüísticos que podem dar origem a uma ou mais normas, conforme sua interpretação (GRAU, 1998, p. 71; MÜLLER, 1996, p. 168; ALEXI, 1993, p. 50). Assim como o caso contém elementos extralingüísticos que podem dar origem a um ou mais fatos, conforme sua interpretação. Normas jurídicas são interpretações de textos jurídicos e fatos jurídicos são interpretações de casos jurídicos (GRAU, 1998, p. 79; MÜLLER, 1996, *passim*). E como interpretação e aplicação são momentos de um único e mesmo processo dialético de concretização do direito, concluo que normas jurídicas são interpretações de textos jurídicos a partir e tendo em vista casos jurídicos e que fatos jurídicos são interpretações de casos jurídicos a partir e tendo em vista textos jurídicos. Norma jurídica e fato jurídico, desse modo, estão indissolivelmente ligados, como pares dialéticos; a leitura de textos jurídicos só se faz pela ótica dos casos jurídicos para os quais são lidos, assim como a narração dos casos jurídicos só se faz pela ótica dos textos jurídicos

segundo os quais são vistos. Todas essas considerações conduzem, forçosamente, ao fenômeno da incidência.

Incide uma norma quando um fato concretamente se enquadra em sua descrição abstrata. A incidência é, nesse sentido, um fenômeno de integração de parcelas do mundo das normas no mundo dos fatos e de parcelas do mundo dos fatos no mundo das normas, pela aproximação entre o suporte fático abstrato do suporte fático concreto (MELLO, 2000, p. 61; FERRAZ JÚNIOR, 1989, p. 183; 2001, p. 245; NEVES, 1967, p. 251). Consequências jurídicas só são imputáveis na medida em que se verifiquem os antecedentes exigidos (VILANOVA, 1997, p. 115). A incidência, assim, depende da concreção de elementos do suporte fático abstrato, de cuja compreensão depende a verificação. A incidência pressupõe a presença de elementos concretos previstos abstratamente pelas normas jurídicas (GRAU, 1988, p. 69).

Como se vê, a incidência reclama a verificação da presença de elementos concretos que se enquadrem na previsão abstrata das normas jurídicas. A verificação, portanto, reclama a compreensão da descrição abstrata dos referidos elementos. A compreensão dos elementos a partir da descrição abstrata feita pelas normas passa pela formulação de conceitos. Conceituar os elementos abstratamente previstos pelas normas jurídicas é, desse modo, fundamental para que se permita a incidência dessas normas jurídicas; conceituar tais elementos é fundamental para que se verifique a aproximação entre o suporte fático concreto e o suporte fático abstrato. Os conceitos jurídicos, por isso, não se prestam a buscar as essências dos fenômenos, mas apenas ensejam a aplicação, a incidência de normas jurídicas (GRAU, 1988, p. 66). E, pois, formam-se com a concorrência de juízos de fato, mas também com a concorrência de juízos de valor. Os conceitos jurídicos não dizem o que são os fenômenos, mas o que são os fenômenos para o direito. A descoberta dos conceitos jurídicos, por isso, comporta, exige mesmo, a valoração dos fatos (MONTORO, 1990, p. 8). Os conceitos jurídicos são formados com a concorrência de juízos de fato e de juízos de valor e, pois, neles se encontram os traços indistigíveis das dimensões sociológica e teleológica da atividade jurídica. Entretanto, é bom lembrar, as presenças do *socios* e do *telos* não são suficientemente fortes para eliminar o *logos* característico de todo e qualquer conceito. Creio estarem devidamente esclarecidos os termos com os quais a concretização do direito opera. Tais esclarecimentos são fundamentais para a compreensão do que sustentarei sobre a substância da arbitragem como método de resolução de litígios.

3. OS FUNDAMENTOS VALORATIVOS E NORMATIVOS DA ARBITRAGEM

Antes de saber, contudo, do que se trata a arbitragem no direito brasileiro, alerta que definições e classificações, para a dogmática jurídica, só têm importância se variam as normas aplicáveis a esta ou aquela classe, a esta ou aquela categoria, a esta ou aquela espécie. As classificações são, portanto, úteis ou inúteis; nunca certas ou erradas (GRAU, 1997, pp. 57 e 122; FERRAZ JÚNIOR, 1989, pp. 118 e 127; 2001, pp. 121 e 130; CARRIÓ, 1979, p. 99). Portanto, as classes, categorias, espécies, que apresentarei a seguir são as classes, categorias, espécies, que julgo suficientes não por corresponderem a essências, fora do

tempo e do espaço, mas, bem ao contrário, que julgo adequadas à compreensão de algo precisamente situado em um determinado local e época.

É essa precisão acerca do tempo e do espaço que nos força a observar que a arbitragem tem suas origens em um remoto passado, mas foi remodelada pela avalanche da modernidade que, embora não esgotada, vê-se contestada e criticada. As profundas transformações socioeconômicas pelas quais passa nosso mundo desde há muito, especialmente a partir de fins dos anos oitenta, trouxeram consigo o contraste à supremacia estatal, cujo poder mostrou-se inapto para a superação da ineficiência administrativa e da ineficácia decisória, ensejando movimentos de desestatização e, no limite, de desjudicialização. Nas democracias liberais, o súdito deixa de ser objeto do poder para assumir a condição de cidadão, o seu sujeito, ainda que inicialmente passivo. Nas democracias sociais, por seu turno, o cidadão torna-se ativo e agrega a qualidade de usuário. Este, o cidadão-usuário, então, destinatário de normas e atos administrativos e beneficiário de serviços, obras e bens públicos, portador de um amplo catálogo de direitos e reclamando constante acesso aos meios de sua realização, amplia ainda mais as dificuldades de atendimento de demandas pelos poderes políticos em sua formatação tradicional, pensados para tempos diversos.

Repelindo a ideia de favor estatal, o cidadão exige qualidade no desempenho das atividades administrativas e passa a pressionar as instituições que mais proximidade guardam relação no cotidiano porque de alguma forma com presenças mais sensíveis nas relações individuais, familiares e empresariais. De todo incompatível com esse reclamo social a permanência da figura de um órgão que, embora afastado da realidade vivencial, tenha o poder de decidir acerca de todos, de tudo e em quaisquer das dimensões mais específicas, mais variadas e mais dinâmicas. Percebe-se que a exigibilidade de direitos demanda a necessidade de cumprimento de deveres não apenas no âmbito do setor público como também no âmbito do setor privado. Nesse contexto, o ressurgimento da arbitragem é tradução da movimentação social no sentido de recuperar a tarefa de resolver seus litígios, tarefa formalmente subtraída com a afirmação discursiva do poder estatal de base territorial-nacional com a modernidade e que, na pós-modernidade, vem sofrendo ataques com fortes negações teóricas e práticas.

O monopólio dos legisladores sobre a produção normativa e o monopólio dos juristas sobre a sua concretização, como não poderia deixar de ser, também experimentam crises das quais só se extrai a constatação evidente da necessidade de reinvenção. A lei passa a conter cláusulas gerais, abertas, baseadas em princípios, valores ou objetivos. O jurista passa a se comunicar de maneira mais horizontal com economistas, sociólogos e psicólogos. A superação do conflito torna-se menos uma questão de correta interpretação do direito e mais uma questão de adequada compreensão do caso e de razoável duração do processo. A permanência do poder estatal exige, portanto, sua adaptação, que se opera no plano das fórmulas e no plano das práticas. Disso vem a elaboração de leis que deem conta das transformações ocorridas nas estruturas políticas, econômicas e culturais e implementem condições suficientes para a atuação não somente legalmente

legítima, mas economicamente eficiente e socialmente eficaz. Com esse cenário em mente e imbuído do espírito do nosso tempo que devemos seguir na análise normativa.

Dispõe o artigo primeiro da Lei Brasileira de Arbitragem: "As pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis". Carlos Maximiliano, clássico da hermenêutica jurídica, ensina que as palavras do legislador não se devem presumir supérfluas (MAXIMILIANO, 1988, p. 110; 2001, p. 91). Todas devem ser consideradas com igual valor, nenhuma se mostrando inútil ao intérprete. Pois bem. Fieis aos ensinamentos de Maximiliano, o que podemos dizer sobre os termos dessa construção textual? Do que nele evidente, pouco. Mas do que nele implícito, muito.

A arbitragem é um meio de heterocomposição extraestatal previsto voluntariamente pelas partes para a solução de litígios através de decisão imposta por terceiro imparcial. As características contidas no conceito permitem afastar a arbitragem dos demais meios de solução de litígios. Na autotutela há exercício potencial ou efetivo da violência. Na negociação, a presença de terceiro não é essencial e, quando ocorre, dá-se como representante de uma das partes e, pois, como sujeito parcial. Na mediação e na conciliação, o terceiro é essencial e imparcial, não impondo sua vontade, apenas facilitando a aproximação ou, quando muito, propondo uma solução. Na jurisdição, o poder impositivo decorre da soberania estatal e não da autonomia privada. A arbitragem tem como causa a vontade das partes, mas não depende dela para seus efeitos, que se impõem obrigatoriamente, por força do reconhecimento legal. Assim, vista pelo ângulo da causa, a arbitragem tem natureza contratual e, vista pelo ângulo dos efeitos, a arbitragem tem natureza jurisdicional, equivalente à sentença judicial. Aqui está o ponto mais importante para marcar as possibilidades e os limites da arbitragem: a relação entre autonomia privada e soberania estatal.

Autonomia e soberania não se confundem. Dir-se-ia que a soberania é poder originário e que, ao contrário, a autonomia é poder derivado. Nessas concepções está clara a ideia de que soberania é um poder que se inicia fora do direito e que autonomia só se inicia dentro do direito. A soberania, assim, não teria limites jurídicos, enquanto a autonomia, por sua vez, só teria possibilidades nos limites do direito (ARAGÃO, 2001, p. 16; BASTOS, 1990, p. 248; FERREIRA FILHO, 1990, p. 40). A questão, contudo, é mais complexa, já que nem a produção teórica original concebia a soberania como poder sem limites jurídicos (KRITSCH, 2002, *passim*; BARROS, 2001, *passim*).

Soberania e autonomia não podem ser compreendidas como se residissem cada qual em um distinto mundo: a soberania, no mundo do ser; a autonomia, no mundo do dever. Soberania e autonomia só podem ser devidamente compreendidas como fenômenos, concomitante e conjuntamente, referidos a ambas dimensões do mundo social: a dimensão dos fatos e a dimensão das normas. Soberania e autonomia são fenômenos socialmente informados que são juridicamente conformados. Assim, tanto soberania quanto autonomia possuem limites jurídicos; pois, a soberania se justifica na medida em que protege a autonomia, e a autonomia se exerce na medida em que respeita a soberania.

Ao poder soberano se deve acatamento na medida em que é exercido tendo em mira a realização da essência do poder autônomo. É indevido o respeito ao poder que não se pauta pela busca da afirmação de sua soberania, externa e internamente. Mas a busca de afirmação da soberania só se legitima na medida em que reconheça como legítimas outras soberanias e como legítimas as autonomias. A igualdade é o fundamento da busca pela afirmação da soberania. A soberania, assim, só pode ser devidamente compreendida como poder que se exerce com vistas à proteção das condições objetivas e subjetivas para a afirmação da autodeterminação individual e coletiva.

Ao poder autônomo se deve proteção na medida em que é exercido para a afirmação das potencialidades individuais e coletivas. O poder não tem sentido por si e para si mesmo. O poder é instrumentalmente predisposto para a satisfação das necessidades e interesses dos indivíduos e coletividades. A autonomia de certos poderes existe como expressão das expectativas de realização dos indivíduos e das coletividades que neles se reconhecem. A liberdade é o fundamento da luta pela proteção da autonomia. A autonomia, por isso, só pode ser adequadamente compreendida se e na medida em que seja um poder que postule a autodeterminação dos indivíduos e coletividades que nele se reconheçam e por ele se expressem.

A tensão entre a igualdade e a liberdade exige a presença de um poder social específico que impeça a transformação da autodeterminação dos indivíduos e das coletividades em um poder supressivo da autodeterminação de certos indivíduos e de certas coletividades. Esse, o poder soberano. A tensão entre a igualdade e a liberdade exige, ademais, a presença de poderes sociais vários que impeçam a formação de um poder opressivo a partir da autodeterminação de certos indivíduos e de certas coletividades. Esses, os poderes autônomos. Soberania e autonomia não estão, portanto, uma em relação à outra, livres.

Para delinear a autonomia, o direito posto deve, por isso, utilizar-se dos traços com os quais o direito pressuposto a desenhou. Lembro que o direito é linguagem. Certo que não é uma linguagem qualquer. O direito é uma linguagem que veicula o poder. Lembro, também, que o direito é poder (REALE, 1994). Mas não um poder qualquer. O direito é um poder que se manifesta pela linguagem. As questões jurídicas, assim, findam por encerrar problemas de ordem lingüística, que podem se encontrar em textos, embora não necessariamente estejam. Mas as questões jurídicas encerram problemas que, textuais ou não, manifestam-se no tempo e no espaço. As questões jurídicas encerram problemas de linguagem, de uma linguagem processada em determinados contextos históricos e culturais. Por isso, descobrir qual o desenho dado pelo direito pressuposto à autonomia exige tanto a compreensão do conceito quanto de suas noções (GRAU, 1998, apêndice).

Etimologicamente, o termo autonomia é expressivo de um dos três pilares da liberdade antiga, ao lado dos termos autarquia e autocracia. Autocracia expressa capacidade judiciária própria, possibilidade de julgar a si mesmo. Autarquia expressa a capacidade administrativa própria, possibilidade de governar a si mesmo. Autonomia expressa a capacidade legislativa própria, possibilidade de regular a si mesmo. A precisão do termo, verificada na

linguagem antiga, contudo, perdeu-se (ARAGÃO, 2001, p. 15). O substantivo autonomia tem-se feito acompanhar de diversos adjetivos, como uma estratégia para conferir ao termo a precisão perdida. Fala-se, por isso, em autonomia pública, autonomia privada, autonomia legislativa, autonomia administrativa, autonomia judiciária, autonomia estadual, autonomia municipal, autonomia distrital, autonomia institucional, autonomia orgânica, autonomia funcional, autonomia pessoal, autonomia individual, autonomia didática, autonomia científica, autonomia financeira, etc. Apesar disso, em todas essas adjetivações da autonomia, algo substancialmente idêntico se encontra: a idéia de um âmbito de organização e de atuação exclusivas, livres de quaisquer interferências externas.

Historicamente, essa idéia de um âmbito de organização e de atuação exclusivas, livres de quaisquer interferências externas, também se mostra como persistente. Assim, embora se possa afirmar um conceito de autonomia, uma idéia de autonomia que se coloca fora do tempo e do espaço, formada a partir da raiz grega, certo é que uma tal idéia só se concebe na medida em que se concretize, mais ou menos, em cada tempo e em cada espaço. O conceito (fora do tempo e fora do espaço) de autonomia, portanto, depende das noções (no tempo e no espaço) de autonomia para adquirir sua principal potencialidade e para exercer sua principal função: a de idéia reguladora, apta a servir de guia para serem julgadas as noções.

Inexiste, portanto, a autonomia, senão no plano ideal. No plano material há autonomias. Há noções e tipos de autonomia que podem corresponder, em maior ou menor grau, ao conceito de autonomia. Há mínimos e máximos a serem respeitados, contudo; pois, se os termos não possuem essências, são arbitrários, não se referem a essências dos objetos, nem por isso eles são aleatórios, sem qualquer referência aos usos sociais nos mais variados contextos. Do contrário, a comunicação seria impossível (como mostrou Saussure, *apud* FIORIN, 2002; também WARAT, 1995, p. 24). Nesse sentido, há limites mínimos e máximos para que se possa falar adequadamente em autonomia. Se há um âmbito exclusivo de organização e de atuação, livre de quaisquer interferências externas, há autonomia, não importando, para tanto, sua amplitude. Se, porém, nada escapa a interferências externas, impossível falar em autonomia. Agora, com a devida compreensão do sentido e alcance do conceito e da noção de autonomia, posso concluir com a análise de suas implicações jurídicas. Já que afirmei a compreensão da autonomia privada só se mostra possível na sua relação com a soberania estatal e que ambas guardam seus quadrantes no direito, evidentemente que há um fundamento constitucional da autonomia privada, evidente que a autonomia privada é fundada em norma constitucional, restando saber de qual espécie e as consequências de tal constatação.

Normas constitucionais, como quaisquer outras normas jurídicas, podem ser de duas espécies: princípios ou regras (passo ao largo da profunda, extensa e rica discussão acerca da distinção entre princípios e regras cuja produção crítica pode ser vista em: TURA, 2004; ÁVILA, 2003; GRAU, 1997; ROTHENBURG, 1999; BONAVIDES, 2000; CANOTILHO, 1999; FARIAS, 2000; ALEXY, 1993; DWORKIN, 1985; DWORKIN, 1978; SANCHIS, 1992). Princípios são normas jurídicas dotadas de

altíssimo nível de abstração e amplíssimo grau de generalidade e que, por isso, se referem imediata e diretamente a valores e mediata e indiretamente a fatos. Princípios são, portanto, normas predispostas à realização de valores. Por isso, seus conteúdos devem ser otimizados, tendo em vista a concretização máxima dentro do possível. Regras são, por seu turno, normas jurídicas dotadas de grau de abstração mais baixo e grau de generalidade mais restrito e que, por isso, se referem mediata e indiretamente a valores e imediata e diretamente a fatos. Regras são, portanto, normas predispostas à conformação de fatos. Por isso, seus conteúdos devem ser definidos, tendo em vista sua concretização dentro do exigível. Normas jurídicas, como parcelas do ordenamento jurídico, relacionam-se entre si, e, eventualmente, podem entrar em conflito. Princípios e regras, como espécies de normas jurídicas, também podem, eventualmente, entrar em conflito. Uma regra pode entrar em conflito com outra regra; um princípio pode entrar em conflito com outro princípio. O conflito entre regras resolve-se pela exclusão. Estando duas regras em conflito, apenas uma delas continuará no ordenamento e apenas ela incidirá na situação. O conflito entre princípios se resolve pela ponderação (SARMENTO, 2002; CANOTILHO, 1999). Apenas princípios válidos ingressam em conflito, por isso não se pode considerar a possibilidade de exclusão de um deles do ordenamento. Estando dois princípios em conflito, ambos serão ponderados de acordo com as necessidades da situação e poderão ambos incidir parcialmente na situação ou apenas um deles incidirá totalmente na situação. De qualquer modo, o princípio afastado, total ou parcialmente, permanece parâmetro apto a ser invocado em situações futuras; algo bem diverso do que acontece com a regra afastada, pois, excluída do ordenamento, deixou de ser parâmetro invocável em situações futuras.

4. AS POSSIBILIDADES E OS LIMITES DA ARBITRAGEM NO DIREITO BRASILEIRO

Conforme essa classificação, a autonomia privada é princípio jurídico positivado ao nível constitucional, sofrendo a sorte de todos os princípios, mui especialmente o influxo de normas concorrentes (possibilidade, proporcionalidade em sentido estrito) e de fatos incidentes (necessidade e adequação, proporcionalidade em sentido amplo). Quanto à autonomia privada como fundamento da previsão da arbitragem, que permite invocar a mobilização dos meios e instrumentos da soberania estatal em sua afirmação, princípio jurídico que é, só incide se observados os requisitos objetivos, subjetivos e instrumentais a tanto, estática e dinamicamente aferidos (TURA, 2019, *passim*).

Os primeiros, os requisitos objetivos e os requisitos subjetivos, são denominados pela doutrina com a expressão "arbitrabilidade". A arbitrabilidade objetiva é a exigência de requisitos objetivamente aferíveis, admitindo a arbitragem para litígios decorrentes de direitos patrimoniais disponíveis, isto é, direitos com valor econômico e que estejam no comércio, passíveis de alienação, renúncia ou transação. Efeitos econômicos de direitos não-patrimoniais e indisponíveis podem ser arbitrados. Assim, incapazes não podem convencionar a arbitragem por ausência de capacidade de contratar e seus representantes ou assistentes não o podem porque indisponíveis os seus

direitos, mesmo que versando sobre questões de conteúdo econômico, visto que a atuação do Ministério Público continua a ser obrigatória. A doutrina e a jurisprudência apontam para a indisponibilidade nas relações de trabalho e de consumo em razão das peculiaridades dos seus regimes jurídicos, admitindo-se de maneira muito restrita a arbitragem. Nas relações societárias, admite-se o direito de recesso ao acionista que discorde da inserção de cláusula arbitral no estatuto, salvo poucas exceções. Por seu turno, a administração pública pode convencionar a arbitragem desde que para direitos patrimoniais disponíveis, conceito que não alcança interesses públicos primários, veiculados em atos de império. Atos de gestão, ao contrário, que veiculam interesses públicos secundários, podem ser objeto de arbitragem porquanto patrimoniais e disponíveis.

A arbitrabilidade subjetiva é a exigência de que as partes na convenção arbitral sejam pessoas capazes de contratar, afastando, assim, as absoluta e relativamente incapazes. Os entes despersonalizados, tendo capacidade para contratar e estando autorizados, podem convencionar a arbitragem. O mandato para convencionar a arbitragem exige poderes específicos e expressos. As administrações públicas direta (pessoas políticas) e indireta (pessoas autárquicas, fundacionais e empresariais), observada as regras de competência, podem convencionar a arbitragem, desde que presentes requisitos objetivos e instrumentais, inclusive de leis especiais. Embora mais propriamente referida às partes demandantes, decorre da exigência de arbitrabilidade subjetiva também a capacidade e o confiabilidade dos árbitros.

A figura central na arbitragem é o árbitro. Como sujeito da arbitragem ao lado das partes, o árbitro em sentido próprio é sempre singular, embora o juízo arbitral em amplo sentido possa ser singular ou coletivo. Assim, o juízo arbitral em amplo sentido pode ser singular, formado por árbitro único, chamado simplesmente de juízo arbitral, ou pode ser coletivo, formado múltiplos árbitros, denominado como tribunal arbitral. Repise-se que tribunal arbitral é expressão usada para designar o juízo coletivo, portanto, o órgão arbitral judicante, sendo de todo indevido, chegando às raias da ilegalidade, o uso da expressão para designar o órgão institucional ou a entidade especializada encarregados da administração do procedimento. Árbitro é a pessoa física que exerce a função de julgar demandas a si submetidas direta ou indiretamente pelas partes mediante convenção arbitral. Deixando para depois a análise das consequências da constatação, pode-se agora adiantar que o árbitro desempenha função de caráter público sob regime híbrido, isto é, em que incidem princípios e regras tanto de direito público quanto de direito privado. A função do árbitro aproxima-se da função desempenhada por mediadores e conciliadores na medida em que todos buscam o fundamento de validade para suas atuações na vontade das partes. O mediador e o conciliador, no entanto, são facilitadores, enquanto o árbitro, semelhantemente ao juiz, é um decisor.

Para ser árbitro, exige-se pessoa plenamente capaz e que tenha a confiança de ambas as partes. A plena capacidade é a estabelecida pela lei civil em que realizada a arbitragem, não se admitindo que seja pessoa jurídica ou pessoa física relativa ou absolutamente incapaz. Desnecessário que seja brasileiro ou que seja advogado,

ainda que a arbitragem seja de direito. Desnecessário, aliás, que tenham formação educacional ou profissional ou que pertença a quaisquer entidades acadêmicas ou organizações profissionais. Os legalmente impedidos, a exemplo dos magistrados em atividade e dos mediadores nas demandas que intervieram, não podem atuar como árbitros. O árbitro deve ser da confiança de ambas as partes, podendo ser recusados caso a desconfiança conduza a uma situação de dúvida justificável acerca das qualidades esperadas do árbitro. A confiança decorre de juízo subjetivo, mas pode respaldar-se em dados objetivos, permitindo-se que se pleiteie a substituição. Importa, porém, ressaltar que a confiança não se reporta, necessariamente, a qualquer demonstração pelo árbitro de possuir conhecimento técnico-profissional sobre a demanda ou sobre o procedimento, embora a inaptidão patente justifique contestação de sua participação.

As partes podem nomear os árbitros e seus suplentes ou delegar a nomeação para terceiros, incluindo os próprios árbitros ou órgãos arbitrais institucionais e entidades especializadas. A nomeação pode recair em um ou mais árbitros, sendo, nesse último caso, exigível que sejam em números ímpares. Nomeados árbitros em números pares, estarão autorizados a escolherem, de comum acordo, o que faltar. Se não o fizerem, devem as partes seguir o determinado na convenção arbitral, em acordo específico ou nas regras institucionais acerca da escolha do árbitro faltante e, ao final, sendo silentes, deverão requerer ao juízo estatal competente que assim o faça, por meio da ação prevista em lei. Em se tratando de arbitragem institucional, a autonomia privada deve ser respeitada, podendo as partes afastar regras que limitem a liberdade de escolha, ressalvada a possibilidade de controle exercido pela instituição. O respectivo regulamento institucional prevalecerá, caso haja impasse na escolha ou na hipótese de se tratar de arbitragem multiparte. A arbitragem pode ser entregue a um juízo arbitral singular, dito pela lei como árbitro único, ou a um juízo arbitral coletivo, nominado pela lei como tribunal. A direção do procedimento caberá ao árbitro ou ao presidente do tribunal; presidente que, além disso, tem atribuições próprias, inclusive decisórias, decorrentes da lei, permitindo-se que sejam dispostas de outra maneira por regras institucionais ou pela vontade das partes expressa na convenção ou em qualquer ajuste. Um e outro podem, se entenderem conveniente, designar pessoa para que funcione como secretário, nada impedindo que recaia a designação em um dos árbitros ou no órgão institucional ou entidade especializada encarregados da administração do procedimento. A condução do processo e o julgamento, entretanto, são responsabilidade do juízo ou tribunal, jamais do encarregado da administração do procedimento.

Os árbitros devem desempenhar suas funções de modo a respeitar a confiança que neles foi depositada pelas partes. Devem, pois, desempenhar a função com imparcialidade, independência, competência, diligência e discrição, além de deverem, a qualquer momento, revelar fatos que possam gerar dúvida justificada acerca das exigências de imparcialidade e de independência. Não se cogita, em nenhum momento, de exigir-se do árbitro uma impossível neutralidade. O árbitro, como pessoa natural, convive e, ao conviver, interage com indivíduos e grupos,

recebendo do meio os impactos que formarão suas impressões acerca do mundo e da vida. O árbitro, então, como pessoa natural, comparecerá aos momentos da vida carregado dessas impressões. O que se exige dele, portanto, não é que seja desprovido de impressões que todos têm, mas que não deixe que essas impressões tornem seus juízos calcados em preconceitos, contrários ou favoráveis às partes em litígio, sob pena de, com isso, tornar-se parcial. Se subjetivamente o árbitro deve conduzir-se de maneira a não favorecer ou prejudicar as partes em razão de meras opiniões pessoais acerca dos litigantes ou do objeto do litígio, objetivamente exige-se mais. Objetivamente, exige-se que o árbitro seja independente. Inadmissível que mantenha vínculos pessoais ou profissionais, que traduzam proximidade com as partes, ou que tenha interesses no objeto ou em certo desfecho do litígio. O árbitro deve ser, também, competente, em sentido técnico-profissional e não científico-processual. Competência aqui, por conseguinte, não é a delimitação da jurisdição, mas a aptidão pessoal para o julgamento, qualidade pessoal do árbitro para compreensão e composição do litígio, que, por si, não exige que tenha formação jurídica. Em sua atuação, por fim, o árbitro deve atuar com diligência e discrição. Deve, assim, atuar sempre ostentar dedicação, prontidão e disposição para o processo arbitral, colocando-o em primeiro plano até que cumpra ou se desincumba do encargo. E, antes, durante ou depois do processo, o árbitro deve ser discreto, guardando sigilo sobre o caso, ainda que não haja exigência das partes quanto à confidencialidade do processo.

A semelhança entre o árbitro e o juiz fazem com que certas exigências quanto à conduta deste sejam feitas também àquele. Nesse sentido, a lei de arbitragem veda a atuação daqueles que tenham com as partes ou com o litígio algumas das relações que caracterizam casos previstos na lei processual civil como sendo hipóteses de impedimento ou suspeição aplicáveis aos juízes, decorrentes de vínculos com as partes ou interesses no objeto do litígio. Mas a imposição leva em consideração a distinção entre a função arbitral e a função judicial, exigindo-se do árbitro os deveres e responsabilidades do juiz apenas no que couber, no que lhes for compatível e possível. Evidentemente, apenas algumas daquelas hipóteses são aplicáveis, porque outras estão tão vinculadas ao exercício da judicatura que não são passíveis de aplicação ao árbitro. De outra parte, outras hipóteses, não previstas na lei processual, também podem atingir os deveres de imparcialidade e de independência do árbitro, seja por decorrência da interpretação do caso e da conduta, seja por previsão na convenção arbitral ou em regras institucionais ou em códigos de ética. A relação das hipóteses da lei processual, portanto, é meramente exemplificativa e não taxativa. Por fim, doutrinariamente entende-se que as partes, desde que plenamente cientes das circunstâncias que ensejariam o reconhecimento de impedimento ou de suspeição do árbitro, podem, livremente, aceitar que atue, desde que com equilíbrio e segundo sua consciência e convencimento. Nessa linha, o artigo da lei processual possuiria, para as partes, caráter dispositivo e não imperativo. O dever de revelação decorre da confiança depositada pelas partes no árbitro e se traduz na exigência legal, mas também ética, de que revele quaisquer fatos que denotem dúvida justificada quanto à sua imparcialidade ou quanto à sua independência. Embora decorrente do princípio

da proteção da confiança e dos deveres de imparcialidade e de independência, o dever de revelação é, na verdade, dever autônomo que tem de ser exercido ainda que se mostre, ao final, que os fatos geradores da dúvida não atingem de maneira alguma aqueles deveres e a confiança não seja abalada. Por si só, a infração ao dever de revelação desqualifica o árbitro, já importando na quebra da confiança nele depositada, apesar de nada impedir que seja desconsiderada pelas partes no desempenho de autonomia. Ressalte-se que, ao contrário do que resulta da letra da lei, o dever de revelação tem de ser exercido continuamente, não apenas antes da nomeação, mas também depois dela, durante todo o processo arbitral.

O árbitro desempenha função em que incidem princípios e regras tanto de direito público quanto de direito privado. O árbitro é sujeito que recebe por meio de ato privado autorização para exercer o poder veiculado por ato público para decidir litígios entre as partes convenientes, mediante remuneração paga e por conta e risco destas. Quer dizer que embora não tenha posição no seio da administração pública, não seja titular nem ocupante de cargo ou de emprego públicos, a autorização dada pela convenção arbitral só se operacionaliza pelo desempenho da atividade autorizada pela lei de arbitragem, à qual se atribui semelhança com uma atividade pública, a saber, com a atividade judicial. Em tudo se aproxima da figura do particular em colaboração com a administração. Nessa esteira, correta sua equiparação com os funcionários públicos porque, no sentido adotado pela legislação penal, aquele que, mesmo transitória e graciosamente, exerce função pública, sujeita-se ao regime jurídico aplicável na seara criminal, tanto passiva quanto ativamente. Assim, o árbitro pode ser sujeito ativo ou sujeito passivo dos crimes que tenham a figura do funcionário público como elementar do tipo. O árbitro, então, pode ser sujeito ativo ou passivo de crimes como particular em colaboração com a administração ou sem que essa condição seja elementar do tipo. Desse modo, importante verificar se a conduta se ajusta a uma ou outra espécie de tipificação, prevalecendo a norma especial apenas caso a elementar do tipo esteja presente. O árbitro só responde civilmente por danos causados às partes em razão de erros de procedimento injustificáveis e não por erros de julgamento, salvo dolo ou fraude comprovados. Há aqui paralelo com as decisões judiciais e um esforço para preservar as decisões arbitrais que, formalmente válidas, não se submetem a controle da jurisdição estatal quanto ao seu conteúdo. Quanto à responsabilidade de instituições arbitrais, que administrem o procedimento, é possível por falha na prestação de seus serviços; discutível, porém, no que se refere aos atos praticados pelos árbitros, especialmente para casos em que não tenham vínculos com a instituição e em que haja expressa exclusão, convencional ou regulamentar, de sua responsabilidade.

Ao lado dos requisitos referentes aos sujeitos (demandantes e árbitros) e ao objeto do litígio, requisitos por assim dizer relacionais, a autonomia privada esbarra na exigência de observância de requisitos aqui denominados de instrumentais, referidos ao ato jurídico de formalização da vontade das partes quando da previsão da arbitragem. A arbitragem é formalizada por meio de convenção arbitral (ou convenção de arbitragem, nos termos usados pela lei), isto é, o negócio jurídico bilateral pelo qual as partes preveem a

arbitragem como forma de solução de litígios que entre si estejam ou venham a ocorrer. Como negócio jurídico bilateral, a convenção deve apresentar elementos de existência, validade e de eficácia dos negócios jurídicos em geral e os específicos de sua categoria, dentre os quais destacam-se os requisitos de validade referentes aos sujeitos e ao objeto, já vistos quando da análise da arbitrabilidade, e os referentes ao instrumento que serão adiante analisados. Como gênero, a convenção arbitral admite duas espécies em cujas formas variam, mas não quanto aos seus efeitos. São elas: a) cláusula compromissória (nos termos da lei) ou cláusula arbitral; b) compromisso arbitral. As particularidades de ambas serão analisadas a seguir, mas desde já alerto que o critério temporal é adotado para separar uma de outra espécie de convenção, sendo a cláusula voltada ao futuro indeterminado e o compromisso, ao presente determinado.

A convenção arbitral, seja de que espécie for, possui um efeito negativo e outro efeito positivo. O efeito negativo consiste em obrigar o juízo estatal a extinguir o processo sem resolução do mérito caso seja proposta demanda e a parte contrária alegue e prove a existência de convenção arbitral sobre o objeto litigioso. O efeito positivo consiste em facultar à parte a possibilidade de demandar diretamente perante o juízo arbitral, desde que presentes todos os requisitos para a sua instituição. A convenção é, assim, pelas mesmas razões, a um só tempo, pressuposto processual negativo da jurisdição e positivo da arbitragem, na medida em que importa em exclusão voluntária de uma em favor de outra, dando às partes o fundamento para o exercício do direito de demandarem por esta via, mas também o dever de, a princípio, só por esta via demandarem. O obstáculo para a parte conveniente, todavia, é transitório e não definitivo, não importando renúncia ao direito de buscar na jurisdição o controle da arbitragem quanto aos seus aspectos formais.

Os requisitos instrumentais da convenção arbitral e de suas espécies são de caráter formal ou de caráter material. Os materiais, denominados elementos, serão vistos mais à frente. Requisito instrumental de forma é a exigência de que seja escrita qualquer cláusula, seja aquela com inserção no próprio instrumento comprobatório da relação básica ou aquela que conste em instrumento apartado expressamente referido ao de base. Observada a forma escrita como único requisito formal de validade, a doutrina vem admitindo as cláusulas arbitrais epistolares e as referenciais ou por referência. As primeiras são aquelas que estão contidas em comunicações trocadas entre as partes, por qualquer meio. As últimas são aquelas determinadas cláusulas previstas em outro instrumento negocial ou em regulamento institucional às quais são feitas referência no instrumento da relação básica. A validade da cláusula depende da observância da forma escrita porque assim se expressa a anuência das partes quanto à escolha da jurisdição arbitral, não se presumindo a exceção à jurisdição estatal senão com clara e inequívoca manifestação de vontade nesse sentido. Nos contratos de adesão, a forma assume também o caráter de condição de eficácia, exigindo-se que a estipulação tenha origem na vontade do aderente ou que, ao menos, tenha ele concordado com a previsão de maneira expressa, através do lançamento da assinatura em instrumento anexo ao da relação básica, ou no próprio com

assinatura ou visto ao lado da cláusula com letras em destaque. O entendimento dominante é que o dispositivo se reporta aos contratos de adesão em geral, não alcançando as relações de consumo que teriam regramento próprio. Embora a lei de arbitragem se refira a litígios decorrentes de relações contratuais, importante lembrar que a lei das sociedades anônimas prevê a possibilidade de utilização da arbitragem entre os acionistas cuja relação básica não é um contrato, mas um estatuto.

A cláusula arbitral ou compromissória deve reunir elementos suficientes para a instauração do processo perante a jurisdição arbitral, sendo pressuposto disto a nomeação ou designação de árbitros. Na cláusula compromissória completa, cheia ou em preto esses elementos estão presentes, seja por disposição em seu próprio corpo, seja por remissão às regras de alguma instituição (arbitragem institucional) ou às regras que venham a ser estabelecidas pelo árbitro (arbitragem avulsa ou "ad hoc"), excluindo-se, assim, a jurisdição e afirmando-se a arbitral. Na cláusula compromissória incompleta, vazia ou em branco, os elementos necessários para a instauração do processo arbitral não se fazem presentes, ainda que parcialmente, exigindo-se a intervenção da jurisdição estatal para completar a cláusula e, de tal maneira, possibilitar-se a instituição do processo arbitral. A existência de ambas as cláusulas é admitida pela lei e, portanto, faz parte de sua fisiologia, de sua normalidade. Há, no entanto, as cláusulas que não são normais, que são patológicas, seja por sua invalidade, não resultando de sua leitura a vontade das partes em optar pela via arbitral, seja por sua imperfeição, resultando de sua leitura uma interpretação duvidosa sobre tal escolha. As cláusulas arbitrais podem ser puras ou escalonadas, serem únicas ou combinadas. Cláusula escalonada é aquela em que são previstos dois ou mais meios de solução de litígios a serem utilizados em momentos distintos, com o apelo necessário à autocomposição condicionando a utilização da via heterocompositiva. A lei da mediação, por exemplo, tratou da questão, possibilitando inclusive a suspensão do processo na via arbitral ou na via judicial diante de cláusula com essa condição. Cláusula combinada a rigor não há. O que ocorre é de existir num mesmo instrumento uma cláusula compromissória de escolha da via arbitral e outra de cláusula de eleição de foro judicial. Prevalece a cláusula arbitral, reservando-se ao foro judicial apenas as questões para as quais não haja jurisdição arbitral como, por exemplo, a prática de atos de coerção e expropriação.

Como foi visto, a cláusula compromissória ou arbitral pode ser completa ou incompleta. Se a cláusula arbitral, institucional ou avulsa, for completa, cheia ou em preto, apresentando o suficiente para a indicação dos árbitros, a instauração do processo arbitral é possível desde o advento do litígio. Em sendo incompleta, vazia ou em branco, a cláusula demanda atos da parte demandante de maneira a promover sua integração. Certo que nada impede que a integração seja feita por aditamento contratual. Entretanto, nos termos da lei, a previsão é que seja feito por meio de compromisso arbitral. Nessa hipótese, o compromisso arbitral, antes uma alternativa frente à outra espécie de convenção, a cláusula compromissória, surge como elemento necessário desta. A parte demandante, antes de tudo, deve notificar a parte demandada, por

qualquer meio e mediante comprovação de recebimento, para que compareça, em local, hora e dia determinados, e então firme o compromisso arbitral. A previsão da cláusula obriga as partes e, dessa maneira, caso a parte demandada, devidamente notificada, não compareça ou compareça e se recuse a firmar o compromisso, nasce o interesse de agir para que a parte demandante busque a via judicial, observadas regras de competência fixadas na lei processual. A notificação prévia é, portanto, indispensável para a propositura da ação de execução específica da cláusula arbitral.

O procedimento de execução específica de cláusula arbitral foi inspirado no sumaríssimo dos juizados especiais e, assim, possui como características a celeridade e a flexibilidade. Pretende-se, com ele, a conciliação das partes quanto ao litígio básico ou, de qualquer forma, obter a declaração de anuência da parte demandada quanto ao compromisso arbitral ou sua substituição pela sentença judicial. Cabe à parte demandante formular pedido ao juízo estatal no sentido de promover a execução específica da cláusula arbitral, impedindo-se a atuação de ofício do julgador. A petição inicial deve conter a adequada qualificação das partes, bem descrever o litígio e desde já delimitar o objeto da arbitragem, instruindo o feito com a prova documental da cláusula a ser integrada e, ao final, requerer a citação da parte demandada para comparecer em juízo e firmar o compromisso arbitral. Recebida a inicial, deve o juiz determinar a citação da demandada e a intimação da demandante para que compareçam à audiência. Ausente a parte demandante, o processo será extinto sem resolução do mérito, podendo ser intentada nova ação. Ausente a parte demandada, o juiz ouvirá apenas a parte demandante e sentenciará, fixando o compromisso. Comparecendo as partes, a conciliação deverá ser tentada, primeiramente acerca do litígio de base e, após, sendo infrutífera, sobre o conteúdo do compromisso arbitral a ser firmado. Não havendo acordo, ouvindo as partes e respeitando os princípios específicos e o que dispuser a cláusula, o juiz sentenciará, em audiência ou após, sobre o conteúdo do compromisso. A sentença pode ser meramente homologatória do acordo entre as partes acerca do litígio de base ou substitutiva de declaração de vontade, quando, não conciliadas, o litígio deverá ser resolvido pela via arbitral, com a necessária fixação do conteúdo do compromisso arbitral. Nesse caso, a sentença valerá como compromisso arbitral judicial, vinculando as partes e os árbitros, salvo expressa manifestação posterior de vontade das partes dispondo em sentido contrário. Nada havendo na cláusula arbitral, o juiz poderá, ouvindo as partes, dispor sobre a escolha dos árbitros, inclusive podendo nomear árbitro único. A escolha de árbitro único não é obrigatória, mas se outra for a decisão deve ser fundamentada.

Da autonomia privada como fundamento também decorrem princípios importantíssimos para o juízo arbitral que devem ser entendidos como aplicáveis à convenção arbitral e não apenas a uma de suas espécies. Com efeito, o princípio da autonomia se reporta às convenções arbitrais que sejam dispositivos em contratos ou em estatutos ou que a eles faça referência. Evidentemente, adquire maior importância para as cláusulas compromissórias inseridas em instrumentos contratuais porque deixa claro que eventual vício do documento básico não a afeta. Disto decorre um

segundo princípio, o da presunção de validade da convenção arbitral. A presunção de validade, todavia, é relativa, isto é, ainda que o ato jurídico básico seja inválido parte-se da presunção de que a convenção com ele relaciona ou a ele referida seja válida até prova em contrário. A interpretação, portanto, deve militar em favor da validade da convenção e só diante de cabal demonstração pode-se invalidá-la.

A autonomia da convenção e a presunção relativa de sua validade são coerentes com o poder do juízo arbitral para decidir, com ou sem provocação das partes, sobre seu próprio alcance, isto é, acerca da existência, da validade e da eficácia da convenção arbitral e do instrumento básico da relação jurídica em que estiver disposta ou a que ela se referir, seja contrato ou estatuto. O conhecido princípio da competência-competência (*Kompetenz-kompetenz*), mais bem nominado como princípio da jurisdição-jurisdição, traduz-se no efeito negativo e no efeito positivo já mencionados, excluindo a relação jurídica básica do âmbito da jurisdição judicial e a incluindo na jurisdição arbitral. Ele não é a mera atribuição de uma competência arbitral, já que, acaso concluindo pela inexistência, estaria o juízo arbitral dando-se por incompetente, algo absolutamente contraditório. Mesmo que o juízo arbitral conclua que a convenção seja inexistente, inválida ou ineficaz e, portanto, ausente a competência para decidir a demanda, ainda assim a jurisdição arbitral foi exercida porque, de plano, o juízo arbitral decidiu tais questões. A definição do alcance da jurisdição arbitral, assim, cabe ao próprio juízo arbitral.

Como dito anteriormente, a convenção arbitral é gênero que possui duas espécies: a cláusula arbitral ou compromissória e o compromisso arbitral, espécies idênticas quanto aos seus efeitos positivo e negativo. A distinção de uma e outro adota o critério temporal, sendo a primeira voltada ao futuro, ao litígio potencial, abstrato, indeterminado, e o segundo voltado ao presente, ao litígio efetivo, concreto, determinado. É o compromisso arbitral, portanto, espécie de convenção em que as partes definem a arbitragem como meio de solução de litígios delimitados que estejam a efetiva e concretamente a ocorrer. O compromisso é, como o gênero de que é espécie, um negócio jurídico bilateral com natureza contratual, ainda que se reporte a uma relação jurídica básica de caráter estatutário, como certas societárias. A lei de arbitragem prevê tipos de compromisso que variam de acordo com suas formas. Assim, o compromisso arbitral pode ser judicial, caso tenha sido firmado ou fixado em termos nos autos de processo judicial, ou pode ser extrajudicial, caso tenha sido firmado pelas partes através de escritura pública lavrada por tabelião em livro de notas ou escrito particular assinado por ambas as partes e por duas testemunhas.

Como vimos, a arbitragem exige a presença de requisitos subjetivos, objetivos e instrumentais. Requisito subjetivo é a presença de pessoas com capacidade para contratar e requisito objetivo é que o litígio entre elas decorra de direitos patrimoniais disponíveis. Requisitos instrumentais são os que se reportam ao instrumento em que convencionada a arbitragem por tais pessoas para resolver seus litígios, podendo ser de forma (formais) ou de conteúdo (materiais). As formalidades a serem observadas envolvem a exigência de que o compromisso esteja em termo nos autos judiciais, em escritura pública lavrada por tabelião em livro de notas ou pelas partes em escrito particular com

suas assinaturas e de duas testemunhas. Os requisitos materiais são os elementos do compromisso que podem ser obrigatórios ou facultativos. Os elementos obrigatórios, a princípio, conferem validade ao instrumento e se ausentes viciam-no. A lei de arbitragem exige que sejam qualificados as partes e os árbitros, seja definido o objeto da arbitragem e seja fixado o local em que prolatada a sentença. Se a qualificação das partes estiver presente, ainda que parcialmente, mas permitindo a sua identificação, não há invalidade. De outra parte, se o compromisso não qualificar os árbitros, mas indicar os meios para sejam posteriormente escolhidos ou designados e, então, qualificados, não há qualquer problema. Quanto ao objeto da arbitragem, embora não se exija detalhamento extremo, importante que contenham informações que permitam a formulação adequada do pedido e da causa de pedir. A fixação do local em que deva ser prolatada a sentença arbitral é elemento importantíssimo, já que a nacionalidade da sentença se define por meio dessa referência e, por conseguinte, caso prolatada fora do território brasileiro, obrigatória sua submissão ao processo de homologação judicial. A fixação do local da prolação da sentença não se estende aos demais atos, que podem ser praticados em locais diversos que sequer necessitam ser mencionados.

Além dos elementos obrigatórios, há outros mencionados de maneira exemplificativa na lei e cujas ausências não acarretam nenhum vício ao instrumento, porque facultativos. Igualmente, inexistente a obrigação de se declinar o local da prática de atos arbitrais, com exceção da sentença; o prazo para a prolação da sentença, sem prejuízo de eventual prorrogação; a responsabilidade pelo pagamento de custas, despesas e honorários advocatícios, periciais e arbitrais. A fixação de honorários dos árbitros pode ser fixada no compromisso que, para os árbitros, valerá como título executivo extrajudicial. Caso não sejam fixados, cabe aos árbitros requerer ao juízo estatal que assim o faça. Por fim, importante mencionar que as regras processuais sobre os honorários advocatícios de sucumbência não se aplicam ao processo arbitral, cabendo às partes dispor livremente sobre isso.

Inexistente a obrigação, portanto, de se declinar a lei aplicável na arbitragem de direito, quando do seu silêncio for possível concluir qual lei a aplicar por meio do recurso aos critérios legais de solução de conflitos normativos no espaço presentes na lei de introdução às normas do direito brasileiro. A facultatividade, entretanto, ao menos em um ponto desaparece, tornando o elemento obrigatório, caso a arbitragem seja de equidade ou adote direito diverso do direito positivo brasileiro. As partes têm liberdade para dizerem se a arbitragem será de direito ou de equidade, conforme o tipo de fonte escolhida para o árbitro fundamento para sua decisão. A hierarquia das fontes estatais e não-estatais a ser observada no processo judicial não tem lugar no processo arbitral. Nesse sentido, podem as partes determinar que a decisão arbitral seja tomada com base em princípios e regras de direito nacional, estrangeiro ou internacional, em normas estatutárias, convencionais ou costumeiras e até mesmo em noções de justiça. As partes convenientes podem determinar, inclusive, a utilização de uma combinação dessas fontes e o apelo a outras não mencionadas expressamente no dispositivo legal. É comum que as partes adotem a lei como critério de julgamento já

que o dota de maior segurança pela fácil constatação do conteúdo desta fonte.

A lei é a norma estatal de caráter geral e abstrato que expressa a soberania interna ao vincular, regra geral, os que se encontrem no território do ente que produziu, ou, excepcionalmente, em territórios outros em que seja admitida sua aplicação. A lei aplicável pode ser nacional ou estrangeira, a critério das partes. É entendimento doutrinário, porém, que a escolha de lei estrangeira depende da comprovação de que o contrato é internacional, ainda que indireta ou acidentalmente. A internacionalidade do contrato permite a escolha da lei dentro de certos parâmetros, a depender de nele haver cláusula eletiva da via arbitral ou eletiva de foro judicial. No primeiro caso, a escolha é livre e observará apenas o limite do respeito à ordem pública. No segundo caso, a escolha deverá recair sobre a lei do local da celebração, se entre presentes, ou do local da residência do proponente, se entre presentes. A escolha da lei estrangeira deve ser interpretada estritamente, não se admitindo que possa conduzir à aplicação de outra lei a que seja feita referência ou remissão. A lei de arbitragem não permite que a escolha seja do árbitro se o contrato silenciar, aplicando-se a lei do local de celebração ou de residência do proponente.

As partes convenientes não estão obrigadas, contudo, a escolherem normas de direito positivo. A lei permite que usos e costumes, princípios gerais de direito, regras internacionais de comércio e a equidade sejam tomados como base para as decisões proferidas no processo arbitral. Uso é o comportamento reiterado e uniforme. É o elemento objetivo do costume. Costume, portanto, é o comportamento reiterado e uniforme com convicção de obrigatoriedade. O uso está no plano dos fatos enquanto o costume alcança o plano normativo. Os usos e costumes podem ser conformes, paralelos ou contrários à lei. É possível a escolha de usos e costumes contrários à lei, mas não contrários à ordem pública. O mesmo raciocínio vale para os princípios gerais de direito, para as regras internacionais de comércio e para a equidade. A compreensão do que são os princípios gerais de direito e a equidade reclama uma postulação filosófica já que esta e aqueles são definidos de maneira diversa a depender de se adotar uma postura naturalista, positivista ou pós-positivista. Para alguns, os princípios gerais de direito e a equidade são referidos a noções abstratas de naturalmente preexistentes. Para outros, os princípios gerais de direito são obtidos por meio da pesquisa do que subjaz ao direito positivo nacional e comparado. Para outros ainda, os princípios gerais de direito são encontrados como pressupostos das ordens jurídicas positivas internas e externa e a equidade se afere em noções concretas socialmente aferidas. Ressalte-se que a equidade exerce papéis diversos, algumas vezes como critério decisório e todas as vezes como guia interpretativo. No primeiro caso exige autorização expressa da lei e das partes. No segundo, não. Concluindo a análise, definem-se as regras internacionais de comércio como aquelas convencionais ou costumeiras produzidas no âmbito de organizações públicas ou privadas, com graus variados de exigibilidade.

Há limites, no entanto, para o exercício da escolha dos critérios que sirvam de base para a decisão arbitral. Limite genérico para arbitragens envolvendo pessoas

privadas e públicas é que a escolha não importe em afronta à ordem pública, termo complexo que envolve o desrespeito aos bons costumes e a fraude direta ou indireta à lei. A ordem pública é entendida como o conjunto de preceitos essenciais que servem de base para a sustentação da ordem política, econômica e moral de uma dada comunidade. Limite específico para a arbitragem envolvendo a administração pública é que a escolha do critério de julgamento observe certos princípios da lei arbitral e de leis especiais. Ao contrário das demais arbitragens, inadmite-se, na arbitragem envolvendo a administração pública, o julgamento por exclusiva equidade, por meio de procedimentos sigilosos e em língua ou território estrangeiros. A legalidade estrita, no entanto, não é exigível.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O debate sobre a natureza da arbitragem quanto à sua causa e quanto aos seus efeitos foi realizado antes, restando definido que a arbitragem, pelo ângulo da causa, tem natureza contratual, e pelo ângulo dos efeitos tem natureza jurisdicional. Nesse momento, importante retomar a natureza pelo segundo aspecto, da arbitragem como expressão jurisdicional, já que a lei brasileira nada faz além de derivar logicamente da natureza a condição do árbitro. O árbitro, diz a lei, é juiz de fato e de direito. Analisada a lei, poder-se-ia concluir erroneamente que o árbitro é, de fato e de direito, juiz. A rigor, no entanto, o árbitro não é juiz de fato e de direito, mas juiz do fato e do direito que lhe são submetidos. O árbitro equipara-se ao juiz, mas não se iguala a ele, em quaisquer aspectos. Os direitos, deveres, sujeições, prerrogativas, poderes, faculdades e garantias do juiz não são em nada aproximados do que o árbitro tem ao seu alcance. A equiparação é válida apenas para a devida qualificação dos atos puramente cognitivos do árbitro, isto é, desprovidos de caráter coercitivo e executivo, porque estes últimos são exclusivos da jurisdição judicial. No processo de cognição, portanto, o árbitro é o juiz competente para decidir acerca do fato e do direito que lhe foram submetidos. Pode, inclusive, conceder, confirmar ou cassar tutelas provisórias, cuja execução, porém, dependerá do juízo estatal. A sentença arbitral, bem por isso, equivale à sentença judicial, como título executivo judicial, produzindo efeitos imediatos, não se sujeitando à reforma no mérito ou ao reconhecimento por homologação, salvo se estrangeira, nem mesmo à rescisória. Depende, no entanto, para seu cumprimento forçado, da intervenção da jurisdição judicial, ocasião em que sua validade formal poderá ser contestada, assim como o pode em ação própria. Ressalte-se, por fim, que o alcance dos poderes do árbitro deriva da autorização das partes e, portanto, nada impede que as partes, livremente, o restrinjam inclusive para a prática apenas de atos decisórios definitivos e para admitir sua revisão por órgãos próprios.

6. REFERÊNCIAS

1. Alexy, R. Teoría de los derechos fundamentales. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales, 1993.
2. Aragão, A.S. A autonomia universitária no estado contemporâneo e no direito positivo brasileiro. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2001.

3. Ávila, H. Teoria dos princípios (da definição à aplicação). São Paulo: Malheiros, 2003.
4. Barros, A.R. A teoria da soberania de Jean Bodin. São Paulo: Unimarco Editora, 2001.
5. Bastos, C.R. Curso de direito constitucional. São Paulo: Saraiva, 13.^a edição, 1990.
6. Bonavides, P. Curso de direito constitucional. São Paulo: Malheiros, 9.^a edição, 2000.
7. Canotilho, J.J.G. Direito constitucional e teoria da constituição. Coimbra: Almedina, 3.^a edição, reimpressão, 1999.
8. Carrió, G. Notas sobre derecho y lenguaje. Buenos Aires: Abeledo-Perrot, 2.^a edição, 1979.
9. Dworkin, R. A matter of principle. Cambridge, Mass: Harvard Univ. Press, 1985.
10. Dworkin, R. Taking rights seriously. Cambridge, Mass: Harvard Univ. Press, 1978.
11. Farias, E.P. Colisão de direitos: a honra, a intimidade, a vida privada e a imagem *versus* a liberdade de expressão e informação. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2.^a edição, 2000.
12. Ferraz Júnior, T.S. Introdução ao estudo do direito: técnica, decisão, dominação. São Paulo: Atlas, 1.^a edição, 2.^a tiragem, 1989; e 3.^a edição, 2001.
13. Ferreira Filho, M.G. Curso de direito constitucional. São Paulo: Saraiva, 18.^a edição, 1990.
14. Fiorin, J.L. Teoria dos signos. In: Introdução à lingüística – I. objetos teóricos. São Paulo: Contexto, 2002
15. Gadamer, H-G. Verdade e método: traços fundamentais de uma hermenêutica filosófica. Petrópolis: Vozes, 2.^a edição, 1998.
16. Grau, E.R. A ordem econômica na constituição de 1988 (interpretação e crítica) São Paulo: Malheiros, 3.^a edição, 1997.
17. Grau, E.R. Direito, conceitos e normas jurídicas. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.
18. Grau, E.R. Ensaio e discurso sobre a interpretação/aplicação do direito. São Paulo: Malheiros, 2.^a edição, 1998
19. Grau, E.R. O direito posto e o direito pressuposto. São Paulo: Malheiros, 2.^a edição, 1998.
20. Kritsch, R. Soberania: a construção de um conceito. São Paulo: Humanitas/Imprensa Oficial do Estado, 2002.
21. Larenz, K. Metodologia da ciência do direito. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 3.^a edição, 1997.
22. Maximiliano, C. Hermenêutica e aplicação do direito. Rio de Janeiro: Forense, 10.^a edição, 1988; e 19.^a edição, 2001.
23. Mello, M.B. Teoria do fato jurídico (plano da existência). São Paulo: Saraiva, 10.^a edição, 2000.
24. Montoro, A.F. Dados preliminares de lógica jurídica. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 1990, mimeo.
25. Müller, F. Discours de la méthode juridique. Paris: Presses Universitaires de France, 1.^a edição, 1996.
26. Neves, A.C. Questão-de-facto – questão-de-direito ou o problema metodológico da juridicidade (ensaio de uma reposição crítica). Coimbra: Livraria Almedina, 1967, volume I – A crise.
27. Reale, M. Teoria tridimensional do direito. São Paulo: Saraiva, 5.^a edição, 1994.
28. Rothenburg, W.C. Princípios constitucionais. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1999.
28. Sanchis, L.P. Sobre princípios y normas: problemas de razonamiento juridico. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales, 1992.
29. Sarmento, D. A ponderação de interesses na constituição federal. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1.^a edição, 2.^a tiragem, 2002.
30. Tura, M.A.R. Arbitragem e Mediação. São Paulo: Juspodivm, 2019.
31. Tura, M.A.R. O lugar dos princípios em uma concepção do direito como sistema. Revista de Informação Legislativa. Volume 41, número 163. Brasília: Senado Federal. 2004.
32. Vilanova, L. As estruturas lógicas e o sistema do direito positivo. São Paulo: Max Limonad, 1997.
33. Warat, L.A. O direito e sua linguagem. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2.^a edição, 2.^a versão, 1995.

TEXTOS DE OPINIÃO

A REVOLUÇÃO DO JUDICIÁRIO E A INVASÃO DA AUTOCOMPOSIÇÃO

Valéria de Sousa Pinto¹

O presente artigo pretende demonstrar a premente necessidade de a comunidade jurídica abraçar os métodos disponíveis de autocomposição. Passados cinco anos da promulgação da Lei de Mediação e da entrada em vigor do Código de Processo Civil, os operadores do Direito, inclusive os advogados, profissionais essenciais à boa aplicação da Justiça, devem definitivamente, estar preparados para atuar com e durante os procedimentos de Mediação, Dispute Board, Desenho de Sistemas de Disputas, bem como desenvolver habilidades negociais para atender às demandas de uma sociedade que, subordinada aos entraves do Judiciário, carece de soluções e busca sua efetiva emancipação.

Palavras-chave: Advogado. Autocomposição. Mediação. Negociação.

This article aims to demonstrate the urgent need for the legal community to embrace the available methods of self-composition. Five years after the enactment of the Mediation Law and the entry into force of the Civil Procedure Code, law enforcement operators, including lawyers, essential professionals to the proper application of justice, should definitely be prepared to act with and during mediation, dispute board, dispute system design, as well as develop business skills to meet the demands of a society that, subordinated to the obstacles of the Judiciary, lacks solutions and seeks its effective emancipation.

Keywords: Attorney. Mediation. Negotiation. Self-composition

¹ Valéria de Sousa Pinto é advogada e mediadora, Presidente da Comissão de Mediação da OAB/PR, mediadora Certificada pelo Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil – IMAB, mediadora Avançada Certificada pelo ICFML – IMI, e certificada pelo Straus Institute for Dispute Resolution na Universidade de Pepperdine – CA – EUA, Diretora da Mediar PR – Soluções de Conflito, e-mail: valeria@mediarpr.com.br

O homem é um ser social por excelência. Relacionar-se é parte da essência humana. Da mesma forma, discordar é costume recorrente em qualquer sociedade. Porém, a maneira de se posicionar quanto às discordâncias é o que pode diferenciar as sociedades mais e menos organizadas.

Em ritmo acelerado, a sociedade brasileira vem passando por momentos de modernização e, na mesma linha, o Poder Judiciário se transforma para acompanhar as mais intrínsecas necessidades desta sociedade sedenta por soluções e respostas.

Iniciando este caminho, em 2010 o Conselho Nacional de Justiça publica a resolução 125, o marco legal de uma nova era na resolução das disputas, até então exclusivamente judiciais.

Traz em seu corpo as primeiras linhas de um traçado que ganharia força e segurança jurídica indiscutíveis com a promulgação da Lei 13.140, de 26 de junho de 2015 e a mais recente alteração do Código de Processo Civil em dezembro do mesmo ano, ambas entrando em vigor em 2016 para revolucionar de forma irreversível a sociedade jurídica nacional.

Nenhuma sociedade foi criada em torno de processos judiciais. O crescimento dos grupos sociais obrigou a criação de ordenamentos que mantivessem a paz e a ordem entre todos, determinando as possibilidades e proibições de ações ou omissões a fim de manter, ao máximo, a igualdade de comportamentos e a civilidade entre seus membros.

Partindo desta premissa chegamos ao judiciário como conhecemos hoje, ou como o temos hoje. Um dos Poderes responsáveis pela estabilidade das grandes sociedades, cuja função é promover a justiça resolvendo conflitos que possam surgir, investigando, apurando, julgando e punindo. Conceito básico encontrado em uma rápida pesquisa no Google.

Desta premissa chegamos à revolução mencionada no título deste texto. Revolução esta que busca devolver aos membros da sociedade o poder de decisão e resolução de seus conflitos.

Revolução tão inesperada que, cinco anos após sua implementação, ainda provoca resistências e desconfianças, pela, ainda admirável, falta de conhecimento.

A mudança de comportamento que se instiga deve alcançar a todos os operadores do direito: magistrados, advogados, servidores, bem como seus usuários, as partes, os conflitantes, os demandantes e demandados das mais diversas questões que se mantêm por anos em discussão em nossos cartórios, em todas as instâncias.

A provocação trazida pelos métodos auto compositivos de resolução de disputas pretende devolver ao cidadão sua voz, sua autonomia, sendo este o primeiro grande princípio de um procedimento calcado na solução extrajudicial de problemas.

Na esteira das grandes mudanças, o Judiciário, detentor do poder de julgar as decisões mais prementes da vida do cidadão, quando provocado, direciona, com normas, resoluções e atos, as mudanças de comportamento que intenciona para a emancipação da sociedade brasileira. Passando de uma sociedade passiva para uma sociedade ativa, emancipada e responsável por suas próprias decisões,

deixando ao Judiciário a análise, investigação, apuração e julgamento das questões de grande e geral repercussão.

As opções ao alcance da sociedade, hoje, são apresentadas de modo a incentivar o uso de possibilidades inovadoras e ágeis às soluções judiciais mais comumente buscadas.

No âmbito judicial, encontramos as instalações dos Centros Judiciários de Resolução de Conflitos/CEJUSC; os convênios firmados entre os Tribunais de Justiça e as Escolas Superiores de Advocacia – ESA, instaladas nas seccionais da Ordem dos Advogados do Brasil, com o objetivo de capacitar advogados para a mediação; a possibilidade de realização de audiências de conciliação por meio de plataformas virtuais na Justiça do Trabalho; as Resoluções do CNJ autorizando procedimentos de mediação e conciliação em processos de Recuperação Judicial e em demandas envolvendo a Administração Pública e, mais recentemente, a criação do Centro de Mediação e Conciliação no Supremo Tribunal Federal (Resolução Nº 697 de 6 de agosto de 2020).

Com as possibilidades criadas em 2015 com a Lei de Mediação e o Código de Processo Civil atualizado, o Judiciário iniciou uma nova era em sua história, para devolver à sociedade as rédeas das tomadas de decisões para solucionar seus problemas.

Emancipar alguém, é tornar (-se) independente, libertar (-se), conforme encontramos no dicionário. Quando falamos em resolução de conflitos através das opções auto compositivas, falamos em tornar as partes independentes da dependência, desculpando a redundância, que hoje possuem de buscar um terceiro para tomar suas decisões e restaurar, restabelecer o seu poder, sua importância, para que possam, com o auxílio de profissionais capacitados e técnicas específicas, (re) encontrar sua força, sua confiança, sua decisão.

Neste contexto, o Advogado também é indispensável, posto que será o condutor das orientações jurídicas da demanda em questão, uma vez que os terceiros mediadores, em sendo profissionais da área do direito, ao aceitarem a nomeação ou serem escolhidos, despem-se de seu grau para exercer a função que lhes foi confiada, qual seja, a de terceiro neutro, mediador.

Abertas as portas e estabelecida a devida segurança jurídica aos métodos auto compositivos de resolução de controvérsias, passamos à conscientização da sociedade sobre as múltiplas portas que poderá adentrar para encontrar a que melhor adequar-se-á à sua situação particular, única, exclusiva, igualmente à decisão que ela mesma ajudará a construir.

Negociação, Conciliação, Mediação, Desenho de Disputas, Dispute Board para o caso de grandes obras, Gestão e prevenção de conflitos, são algumas das opções às quais os operadores do direito estão sendo apresentados e devem buscar se familiarizar e entender para melhor aplicar, em benefício de seus clientes.

Negociação: Ferramenta comum a todos os métodos extrajudiciais de controvérsia, presente em todos os momentos da vida, desde o despertar quando decidimos por desligar e levantar ou esperar os preguiçosos cinco minutos do botão soneca, até a decisão do horário do retorno dos filhos após a festa. Pode ser diretamente entre as partes, ou assistida, auxiliada por um terceiro, aquele que, sem o in-

teresse pessoal na questão discutida, poderá auxiliar o caminhar das propostas com estratégias para preservar as relações em risco.

Conciliação: Mecanismo com o qual os operadores do direito estão familiarizados. Embora muitos o considerem desgastado, posto que mal aplicado, corresponde a um importante momento do processo, quando judicial, pois é neste instante que se (re) abrem as possibilidades de permitir às partes um novo olhar, com olhos outros, a fim de propiciar um última, ou primeira, oportunidade de negociar (e aqui reforço a ferramenta da negociação presente em todas múltiplas portas) e alcançar o fim do litígio.

Mediação: O auxílio de um terceiro, neutro, alheio ao conflito, pode ser a peça chave para que os envolvidos encontrem a melhor solução. Com técnicas e habilidades desenvolvidas especialmente para não influenciar, mas clarear o caminho da solução, este terceiro auxiliará as partes a dirimirem a disputa, preservando seu negócio, sua relação, sua família, seu contrato.

Desenho de Sistema de Disputas (DSD): A depender da complexidade da matéria ou do número de pessoas envolvidas, a aplicação de um único método pode não ser adequada ou suficiente à sua resolução. Esta nova estratégia oportuniza entender o conflito, diagnosticando-o, identificando os interesses, posições e regramentos, permitindo a construção de um desenho único, permitindo a fusão dos diferentes métodos de resolução para a criação de um arranjo procedimental próprio.

Dispute Board: Mais utilizado em grandes obras, como as licitadas pela administração pública, construção de estradas, barragens, obras de longa duração, um corpo de especialistas permanece disponível enquanto durar o contrato para orientar, prevenir, gerir e solucionar conflitos que possam surgir no curso da execução do projeto e que, por questões particulares à natureza contratual, não podem depender de tardias tomadas de decisão.

Há cinco anos acompanhamos a evolução dos estudos e aplicabilidade dos métodos consensuais de resolução de conflitos através do Poder Judiciário.

Há cinco anos esperamos a sociedade aproveitar desta disponibilidade do Judiciário em abdicar de seu poder de sentenciar, conclamando-a a participar das tomadas decisões.

Há cinco anos, sentimos os advogados, peças primordiais da operação do direito, resistirem e repelirem essa oportunidade, por absoluto desconhecimento e em decorrência da cultura geral de que chegar a um acordo é menos digno que vencer uma demanda litigiosa.

Encontramos quem vincule esta resistência à possibilidade dos honorários sucumbenciais concedidos ao final da demanda litigiosa. Eu atribuo ao desconhecimento, a ignorância que dificulta a mudança de pensamento e à falta de disponibilidade para (re) iniciar os estudos de um novo saber a fim de promover uma nova cultura. Mister lembrar que, além de indispensáveis à administração da Justiça, é dever do advogado estimular a conciliação e a mediação entre os litigantes a fim de prevenir litígios.

Transformar a atuação, saindo da zona de conforto do peticionamento ao qual estamos habituados para adentrar o desconhecido e vasto campo da criatividade, da arquitetura, do desenho exclusivo ao que nos é apresentado pelo cliente, é deveras atraente e, por consequência, mais

valoroso. Necessário, apenas, (re) aprender a valorizar o alcance da melhor solução, no menor tempo e com menos custo, para melhor valorar o trabalho realizado.

O futuro do exercício da advocacia passará, obrigatoriamente, pela resolução de disputas por vias diversas ao Judiciário ao qual estamos acostumados até o presente momento.

Ao advogado caberá conhecer e saber atuar noutros formatos, que não as audiências como as conhecemos. Aprender a agir durante os procedimentos para entender que, por vezes, quem estará apoiado à mesa será o cliente, estando o advogado a auxiliá-lo e não a protagonizar o ato, será indispensável ao profissional, tanto quanto sua presença o é para garantir a eficácia do acordo que venha a ser alcançado.

O advogado que não conseguir desenvolver o Desenho de Sistema de Disputas da empresa que o contratou, para auxiliar na resolução da eminência de greve que prejudicará a produção, o fornecimento, o faturamento e o cumprimento de seus principais compromissos, será dispensado juntamente com os que não desenvolvem as habilidades esperadas quando contratados para marcar o gol ou ser efetivo na defesa do jogo.

O colega advogado que não convocar o Dispute Board para auxiliar no deslinde de redesenho do projeto para deslocamento da rodovia que se deparou com uma rocha intransponível, o que atrasará o cronograma em 45 dias, causando a quebra do contrato licitatório e inauguração da obra dentro da data prevista, com prejuízos ao erário e ao consórcio responsável e, em cascata, aos funcionários, trabalhadores, imagem da empresa, governante contratante, dentre outros, deixará de fazer parte do quadro de colaboradores indispensáveis ao bom crescimento da empresa.

O causídico que não compreender a importância da preservar a relação paterno ou materno-filial durante e após um processo de divórcio, inviabilizando ou deixando de sugerir a Mediação extrajudicial por vê-lo como instituto inferior ao do processo judicial ou por desconhecer como advogar na mediação, submetendo famílias às agruras do processo judicial, deixará de ser lembrado quando o passar do tempo, talvez, cicatrizar as feridas expostas e alguém lhes peça uma boa indicação.

Passada a hora de os nobres advogados abraçarem o sistema multiportas oferecido. Ainda nesta semana o Supremo Tribunal Federal nos surpreende com a Resolução que cria seu Centro de Mediação e Conciliação. As oportunidades trazidas aos borbotões pelo Judiciário estão sendo disponibilizadas sem economia. O anúncio não poderia ser mais claro a nos indicar os caminhos livres e abertos para o alcance das soluções fora das paredes do Judiciário, mas com todas garantias jurídicas aos acordos firmados e com a devida homologação sem questionamentos nos casos assim previstos.

A oportunidade que se apresenta à sociedade civil atual é um dos marcos da contemporaneidade do Direito.

Um dos entraves dos acordos firmados extrajudicialmente, até 2015, era a fragilidade da segurança jurídica dos mesmos. Ainda que de boa fé, em caso de não cumprimento dos termos acordados, ao buscar o Judiciário para restabelecer seu direito, o cidadão era obrigado a iniciar

a demanda a fim de ter seu direito confirmado, para depois exigir seu cumprimento total.

Desde a entrada em vigor do Código de Processo Civil, corroborando os termos da Lei nº 13.140/2015 esta realidade está alterada e consolidada para permitir ao signatário de um acordo firmado extrajudicialmente, executá-lo.

Isto posto, resta à sociedade civil conhecer as vantagens guardadas nas multiportas a ela disponibilizadas desde 2015 e, ano a ano, sendo mais estimulada por nossos Tribunais.

Como principais vantagens vale apresentar o contido na própria Lei: imparcialidade do mediador; isonomia das partes; oralidade; informalidade; autonomia de vontade; busca do consenso; confidencialidade e boa-fé.

Dentre estes, primordial e indispensável em meu entendimento é que as partes, ao aceitarem participar de qualquer uma das possibilidades de resolução consensual de conflitos, o façam em boa fé, assim como seus representantes legais.

Os procedimentos consensuais devem se realizar com transparência, sendo indispensável que nele se exponham todas as informações de posse de cada uma das partes para que se busque, com igualdade de condições, o acordo. Embora este não seja imprescindível nem obrigatório, é o objetivo final de quem opta por auto composição.

Todavia, ao aceitar o convite proposto, tendo por intuito desnudar a parte contrária, fazendo-a trazer à mesa suas informações confidenciais com a intenção de vencê-la em batalha judicial futura, inviabilizará o bom andamento do trabalho, bem como o objetivo pretendido, uma vez que em sessões de mediação, por exemplo, não se produz prova ou lavra-se termo de qualquer natureza sem que se alcance um acordo.

No tocante à confidencialidade, os procedimentos auto compositivos são absolutamente sigilosos. Nada do que se apresentar ou disser em qualquer deles será ou poderá ser utilizado em eventual demanda judicial. As sessões privadas que sejam realizadas ao longo do procedimento manterão sua estrita confidencialidade, salvo se dispensada expressamente.

Enfatizo que, mesmo sendo alcançado o acordo e o termo lavrado, o que se decidiu permanece confidencial, salvo se as partes, todas, optarem por dispensá-la e tornar público o conteúdo do que firmaram.

Em exemplo recente, a Revista Veja, após a Seleção de Futebol Feminino dos Estados Unidos vencer a Copa do Mundo, noticiou que sua capitã Megan Rapinoe, uma das grandes líderes na luta pela igualdade de tratamento entre homens e mulheres naquele esporte, levou as jogadoras a processar sua federação e tal processo estava sendo tratado em Câmara de Mediação, portanto, sem informações a serem divulgadas.

Em não havendo nenhum outro motivo que convença, em especial empresas e instituições, a utilizarem Mediação ou outras portas disponíveis, a preservação de sua imagem e do conteúdo negociado há de ser um forte argumento.

E, no que tange à imparcialidade do mediador, tomo a liberdade de discordar do legislador e substituir "imparcialidade" por "neutralidade", por considerar mais

apropriado, posto que neutro é aquele para quem o resultado é indiferente o que considero ser o Mediador. Já ser imparcial é ser capaz de não considerar suas experiências e convicções morais, religiosas e filosóficas. Em grande parte das vezes, o mediador será escolhido e nomeado justamente por suas experiências e convicções, portanto deixaria de ser imparcial, mas deverá manter sua neutralidade até o fim.

A revolução pela qual o Judiciário vem passando já está posta. O Poder Judiciário abriu suas portas aos métodos autocompositivos de resolução de controvérsias, mostrando aos operadores do Direito, especialmente os Advogados, que a mudança é irreversível e definitiva e a sociedade é sedenta por soluções.

As portas estão apresentadas e totalmente abertas àqueles ávidos por oferecer a seus clientes as melhores, mais ágeis, eficientes, eficazes, juridicamente seguras e confidenciais formas de alcançar soluções criativas e diferenciadas, demonstrando o real interesse no cliente, suas relações, seus negócios, seu sucesso e seu futuro.



@2vicetjpr



2ª Vice-Presidência TJPR



2ª Vice-Presidência do TJPR