

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO POLÍTICA PÚBLICA: AVANÇOS E RETROCESSOS

Conflict Mediation as Public Policy: Advances and Setbacks

Douglas Alexander Prado

Universidade da Amazônia – UNAMA, Belém, PA, Brasil.

Carla Noura Teixeira

Universidade da Amazônia – UNAMA, Belém, PA, Brasil

Informações do artigo

Recebido em 10/06/2022

Aceito em 12/07/2022

DOI: <https://doi.org/10.25247/2764-8907.2022.v1n3.p124-151>



Esta obra está licenciada com uma Licença [Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Como ser citado (modelo ABNT) (uso do editor)

PRADO, Douglas Alexander; TEIXEIRA, Carla Noura.
MEDIÇÃO DE CONFLITOS COMO POLÍTICA PÚBLICA:
AVANÇOS E RETROCESSOS. *Direito, Processo e
Cidadania*. Recife, v. 1, n. 2, p.124-151, sep./dez., 2022.

DOI:

<https://doi.org/10.25247/2764-8907.2022.v1n3.p124-151>

Editor responsável

Prof. Dr. José Mário Wanderley Gomes Neto

Resumo

O presente artigo apresenta reflexões acerca da edição da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça no ano de 2010, que instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário brasileiro. Objetiva, em especial, apontar os avanços na utilização da mediação e a conciliação, bem como as diretrizes desta resolução e seus impactos tanto no âmbito judicial como no âmbito privado. Para tal, vale-se do método dedutivo no âmbito sociojurídico, com a apresentação das seções: os objetivos da Resolução 125 do CNJ; os primeiros anos; os facilitadores; o crescimento da mediação; a mediação judicial e privada. Por fim, no contexto da Pandemia Global e do uso de tecnologias, são apontados aspectos relativos ao Código de Processo Civil e a Lei de Mediação de forma projetiva e crítica.

Palavras-Chave: política pública judiciária. Métodos de resolução de conflitos. ODRs.

Abstract

This article presents reflections on the issue of Resolution 125 of the National Council of Justice in 2010, which established the National Judiciary Policy for adequate treatment of conflicts of interest within the Brazilian Judiciary. It aims, in particular, to point out the advances in the use of mediation and conciliation, as well as the guidelines of this resolution and its impacts both in the judicial and private spheres. To this end, the deductive method is used in the socio-legal scope, with the presentation of the sections: the objectives of Resolution 125 of the CNJ; the first years; the facilitators; the growth of mediation; judicial and private mediation. Finally, in the context of the Global Pandemic and the use of technologies, aspects related to the Code of Civil Procedure and the Mediation Law are pointed out in a projective and critical way.

Keywords: judicial public policy. Conflict resolution methods, ODRs.

1 INTRODUÇÃO

No final de novembro de 2010 o Conselho Nacional de Justiça promulgou a Resolução 125 que trouxe à tona a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.

Muito embora, os Métodos de Solução de Conflitos consagrados na Resolução em tela já vinham sendo utilizados tanto no Poder Judiciário como na esfera privada, a Resolução 125 é considerada um marco não só histórico, mas conceitual e determinante para que os MASCs (Métodos Adequados de Solução de Conflitos) ganhassem

reconhecimento amplo, força, utilidade e acima de tudo, emprego eficaz nos meandros do Poder Judiciário.

Não há falar, entretanto, em novidade ou mesmo em pioneirismo na utilização da Conciliação e da Mediação em território nacional, eis que tais métodos, seja na esfera judicial seja na esfera privada, já vinham sendo utilizados no Brasil, com experiências notórias nos meios acadêmicos, empresariais e judiciais.

Todavia inegável que antes da Resolução 125 as experiências e utilização, principalmente da mediação, em diversas áreas era tímida e muitas vezes não reconhecida ou mesmo ficando com alcance limitado de conhecimento e divulgação, sem contar que muitas dessas experiências se davam no meio acadêmico de algumas poucas instituições de ensino no Brasil.

Inúmeras tentativas de fortalecimento e nacionalização do conhecimento da mediação foram realizadas antes da resolução, com sucesso principalmente no âmbito privado, como por exemplo: a criação do CONIMA (Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem), em 1997 e do FONAME (Fórum Nacional de Mediação), em 2007, a tramitação do projeto de lei pela deputada Zulaiê Cobra Ribeiro iniciado em 1998, que depois de vários anos foi engavetado, a criação da Secretaria de Reforma do Judiciário em 2003, dentre tantas outras.

Fato inconteste que muitas dessas iniciativas se deram de forma regional não alcançando ampla nacionalização do conhecimento em MASCS, principalmente da mediação. Ademais, muitas ideais e tentativas surgiram e por inúmeras razões acabaram ficando esquecidas e não aplicadas permanecendo a mediação com sucessos pontuais e muitas vezes desconexos com ideal de propósitos nacional.

Desta forma e com a crescente e insuportável demora na tramitação dos processos, levando a sensação de que o usuário entrava no Poder Judiciário com sua demanda, mas não sabia se e quando sairia com a resposta, o alto índice de insatisfação com os serviços prestados pelo Poder Judiciário, limitados recursos, tanto de pessoal, como de estrutura, custo alto do processo, opção restrita pela decisão adjudicada, dentre tantos outros pontos, o Conselho Nacional de Justiça, após proposta encaminhada pelo Professor Kazuo Watanabe, criou um grupo de trabalhos para instituir uma política pública de tratamento adequado de conflitos no Brasil.

2 OS OBJETIVOS DA RESOLUÇÃO 125 DO CNJ.

Os objetivos da resolução em sua criação eram a utilização dos métodos adequados de solução de conflitos, chamados no texto da resolução de meios alternativos - importante mencionar que para o presente artigo será utilizada a expressão métodos adequados, por se entender mais coerente a dinâmica da solução de conflitos.

Outros pontos principais foram: i) a concentração e preferência da utilização da conciliação e mediação; ii) mudança de mentalidade dos operadores do direito e dos usuários do Poder Judiciário; iii) obtenção, em última instância, de propagação e mudança de mentalidade da sociedade com o fito da pacificação.

Assim menciona Valéria Ferioli Lagrasta (2011, p.230) que a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses tem por objetivo a utilização dos meios "alternativos" de solução de conflitos, principalmente da conciliação e mediação, no âmbito do Poder Judiciário e sob a fiscalização deste, e, em última análise, a mudança de mentalidade dos operadores do Direito e das próprias partes, com a obtenção o escopo magno da jurisdição, que é a pacificação social.

A principiologia da resolução funda-se na ampliação e correta interpretação dos conceitos constitucionais de acesso à justiça, que de forma equivocada vinha e ainda vem sendo entendida como acesso ao Poder Judiciário. Em verdade o acesso à justiça significa muito mais do que acesso ao Poder Judiciário, mas sim acesso a um tratamento adequado às pessoas que estão em situações conflituosas e por si só não conseguem gerenciar opções legítimas e sustentáveis à resolução, necessitando da intervenção ou facilitação de um terceiro imparcial e capacitado.

O conceito de ampliar a gama de serviços oferecidos dentro das competências do Poder Judiciário encontra eco nos ideais do professor americano Frank Sander¹ idealizador do Tribunal Multiportas, que em apertada síntese menciona que as demandas conflituosas submetidas a um determinado tribunal devem ser geridas e encaminhadas ao método mais adequado às particularidades daquela situação.

O papel da resolução não limitou-se a apenas introduzir e ratificar utilização da conciliação e mediação, foi muito além, preocupou-se em tratar os conflitos de forma adequada; buscou erradicar erros ou equívocos passados e ainda, infelizmente presentes,

¹ https://en.wikipedia.org/wiki/Frank_Sander

tais como a má formação de profissionais que atuam nos tribunais; demonstrou o congestionamento dos processos; o atendimento ao usuário; a criação de setores próprios nos tribunais para gerenciar os MASCs; tudo, firmado no preceito firme de trazer a tona um Poder Judiciário que atende anseios e preocupações da sociedade.

Assim a Resolução 125 do CNJ e a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses trouxe a tona não só a preocupação com o gargalo criado pelo excesso de demandas propostas, em que como notória a morosidade da prestação jurisdicional por todos fatos já mencionados, mas observou a qualidade dos serviços oferecidos, com os métodos oferecidos e sua conseqüente ampliação, com os locais e com as acomodações para os usuários, com a qualificação daqueles que prestam os serviços de conciliação e mediação, sejam serventuários ou voluntários. Trouxe a visão e reflexão acerca dos operadores do direito que são sistematicamente formados na cultura processualista litigante, com deficiências ou desconhecimento sobre MASCs. Tudo, sem olvidar a cultura da pacificação, bem como a maneira como os brasileiros lidam quando estão envolvidos em situações conflituosas.

3 OS PRIMEIROS ANOS

Logo com a promulgação da Resolução 125 notou-se que a maioria dos Tribunais, senão todos, necessitariam se adaptar, criar, diversificar, incluir, aumentar, enfim, modificar a maneira de condução quando o assunto fosse Conciliação e Mediação.

Como determinado os Tribunais, se não tivessem, deveriam criar Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) - o órgão central - e regionalmente, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC).

Obviamente algum tempo foi necessário para a adaptação e criação dos referidos órgãos, e por via de conseqüência a implantação da Política Pública foi mais célere em alguns estados da federação e mais demorada em outros.

Ademais, é necessário também a capacitação dos conciliadores e mediadores para atuarem nos CEJUSCs, pois com a resolução definindo critérios mínimos e basilares de conteúdo didático a ser ministrado aos facilitadores (conciliadores e mediadores), não se

admitia mais atuações nos tribunais de pessoas não capacitadas e que não produziam bons resultados com suas intervenções.

Cabe ressaltar que esse é um dos pontos fulcrais do sucesso inicial da resolução. A capacitação dos facilitadores foi e é de suma importância para o usuário. Os próprios facilitadores entenderam que com uma atuação profissional, pautada em conteúdo teórico de diversas áreas do conhecimento produziram extrema melhora na atuação e na satisfação do usuário que, muitas vezes, apenas querem ter suas angústias com a situação conflituosa escutada e não apenas ouvida.

Nesse sentido: “escuchar pertenece al dominio del lenguaje y se constituye en nuestras interacciones sociales con otros.” (ECHEVERRÍA 2012, p.142) Aos poucos os Tribunais foram construindo sua estrutura e seu quadro de facilitadores para atuação, respeitando as particularidades, recursos e demandas dos diversos estados da federação.

Fato é que de uma forma ou de outra, voluntariamente ou com atuação mais incisiva do CNJ, os Tribunais constituíram seus NUPEMECs e CEJUSCs e com isso trouxeram ambientes mais adequados à prática da conciliação e mediação.

Tendo como líder o professor Kazuo Watanabe, um grupo de especialistas associado ao FONAME se reuniu para discutir propostas nesse sentido, que resultaram na publicação, em novembro de 2010, da Resolução nº 125 do CNJ – Conselho Nacional de Justiça.

Tal Resolução estabelece, logo em seu Artigo 1º: “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”.

Além de estabelecer a necessidade de que o Poder Judiciário oferecesse os serviços de mediação e conciliação, a Resolução apontou a necessidade de profissionais capacitados para isso, estabelecendo critérios mínimos para sua formação. Desenvolveu, ainda, o Código de ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais. (NETO, 2017, P. 48).

Importante frisar que a mediação era praticamente desconhecida do público em geral, sendo certo que a conciliação, por diversos motivos, dentre eles a audiência obrigatória prevista na Lei 9.099/95, art. 331 do CPC de 1973, era muito mais conhecida. A mediação, como dito em linhas anteriores, apesar de presente, ficava mais restrita a iniciativas pontuais no campo do judiciário e mais ampla no campo privado, mas ainda distante do grande público e por via de consequência da sociedade como um todo.

4 OS FACILITADORES

Inicialmente devemos esclarecer que por facilitadores, devemos entender conciliadores e mediadores. Independentemente de definições, conceitos e perspectivas diversas sobre os institutos em testilha, os conciliadores e mediadores são facilitadores da comunicação por excelência, na verdade, devem ser, pois não mais há espaços para atuantes nessa seara sem o mínimo de preparo técnico, seja por exigência legal, seja por questões éticas e morais.

Com a promulgação da Resolução 125 do CNJ tornou-se condição mandatória que todos os conciliadores e porventura, mediadores, atuantes no Poder Judiciário, tivessem Curso de Capacitação em consonância com a Anexo I do texto em comento.

Fato é que seguindo as diretrizes da resolução e já mencionado anteriormente não mais seria admitido facilitadores sem capacitação, condição diretamente ligada à preocupação com o atendimento adequado e de qualidade aos usuários, bem como tornar mais equânime a atuação dos facilitadores em todo território nacional.

Além disso, os facilitadores deveriam após a conclusão da parte teórica dos cursos realizar estágio supervisionado para a conclusão da capacitação. Esses estágios, na sua imensa maioria, eram realizados nos próprios Tribunais ou mesmo nos Centros Judiciários se já em funcionamento.

Estando capacitados os facilitadores, como o exemplo do Tribunal de Justiça de São Paulo, deveriam concorrer a edital elaborado pelo Tribunal com vistas a preencher todos os requisitos exigidos para finalmente serem incluídos nos cadastros de conciliadores e mediadores, e, por via de consequência, poderem atuar no CEJUSc ou Fórum escolhido. Importante ressaltar que após o início da vigência da Resolução e a consequente exigência da capacitação dos facilitadores ocorreu uma verdadeira corrida para a consecução, elaboração e realização destes cursos. Muitos Tribunais não detinham estrutura ou mesmo material humano para a realização dos cursos, buscando parcerias com entidades idôneas e notoriamente reconhecidas pela promoção e excelência na docência dos MASCS.

Com isso a Resolução levava a cabo uma de suas principais diretrizes – a capacitação. Com isso muitas pessoas que atuavam como, principalmente conciliadores, pelas mais variadas razões, mas não teriam espaço de atuação sem conhecimento de

técnicas de comunicação, teoria do conflito, técnicas de escuta ativa, de perguntas, dentre tantas outras, e, por conseguinte, acabaram se afastando ou se capacitando.

Nesse sentido:

La capacitación de los mediadores requiere una incesante revisión de su práctica, y una búsqueda permanente de espacios renovados de intercambio y supervisión. No sólo esta búsqueda permite una mayor eficiencia, que será prontamente percibida por quienes participen de los procesos que ellos conducen, sino que genera una mirada más detenida sobre los casos y sobre la técnica, que permite extraer innumerables indicios, preguntas e impresiones de una riqueza inagotable (CARAN, 2010, p.62).

Importante destacar que os facilitadores devam ter ciência que para intervir em situações conflituosas de terceiros devam também se autoconhecer para ter condições de avaliar sua real aptidão ou não à atuação.

Los terceros, llamados a intervenir en el conflicto, deberán evaluar lo antes expuesto para lograr conocer y conocerse, para saber cómo obrará en una determinada situación conflictiva a la cual denominamos autoevaluación (DIOGUARDI, 2014, p.66).

A Resolução CNJ-125/2010 tem vários outros pilares. Um deles é respeitante à qualidade dos serviços oferecidos. Em relação aos meios consensuais de solução de conflitos, a Política Judiciária Nacional adotada pela Resolução 125 e seus Anexos traz normas explícitas sobre a capacitação dos mediadores e conciliadores, exigindo deles, além da capacitação inicial, treinamentos e aperfeiçoamentos posteriores (WATANABE, 2019, p.101).

Ademais, os que realmente tinham interesse de atuar no Poder Judiciário como conciliadores ou mediadores de forma mais profissional passaram a compreender a premência do empoderando do usuário – o que sempre foi um objetivo dos idealizadores da Resolução.

Todavia, tais capacitações e aperfeiçoamentos acabaram sendo ofertadas por entes privados em parceria com os Tribunais que gerou custos aos facilitadores que em sua esmagadora maioria eram e ainda são voluntários, ou seja, não percebem qualquer remuneração por tão importante serviço.

Muitos dos facilitadores se sentiram indignados em ter que desembolsar valores para se capacitar e aperfeiçoar, preocupação esta corroborada pelo Conselho Nacional de Justiça que desde a promulgação de Resolução 125 pensava em devida contrapartida aos facilitadores, mas apenas podia criar parâmetros e indicações aos Tribunais em virtude das particularidades orçamentárias de cada unidade judiciária.

Movimentos dos mediadores e conciliadores emergiram ante a inercia de alguns tribunais, dos quais podemos citar uma petição pública do Sindicato dos Mediadores e Conciliadores de São Paulo (<https://peticaopublica.com.br/pview.aspx?pi=BR89459>); Projeto de Lei do Estado do Rio Grande do Sul (<https://www4.al.rs.gov.br/noticia/318650>), dentre outros movimentos em prol da remuneração devida.

No maior Tribunal do país, o TJSP, a remuneração dos conciliadores e mediadores só passou a ter parâmetros para seus voluntários: mediadores e conciliadores, no ano de 2019, através da Resolução nº 809/2019, acompanhando a Resolução 271/2018 do CNJ. Certo que a preocupação tanto do CNJ, como do legislador em retribuir a esses auxiliares da justiça de forma adequada por seus serviços virtuosos, culminou em sucessivas inserções legais em prol da remuneração dos facilitadores, como por exemplo: Lei da Mediação (13.140/2015), Código de Processo Civil de 2015, Resolução 326 de 2020 do CNJ.

A remuneração dos facilitadores ainda não é realidade em muitos Tribunais, sejam estaduais ou federais, mas avanços sutis já foram alcançados e a preocupação com uma contrapartida é notória por parte do Poder Público, mesmo porque estes não detém força de trabalho em seus quadros para suprir a demanda.

Nesse ínterim, forçoso trazer a baila uma reflexão, sem a pretensão de exaurir o assunto - fato é que pela nossa experiência de atuação como conciliador e mediador nos Tribunais antes e depois da Resolução 125 do CNJ, percebemos que grande parte dos conciliadores atuantes nos fóruns eram os chamados “concurseiros”, além de pessoas aposentadas, operadores do direito e serventuários da justiça.

Com a exceção dos serventuários que atuavam por determinação superior e funcional os outros facilitadores atuavam com objetivos particulares e profissionais, a exemplo dos bacharéis em direito ou mesmo advogados que por prestarem esse serviço voluntário aos Tribunais ficavam sem a necessidade de atuação profissional com fito de comprovação de atividade jurídica nos concursos que essa exigência detinha.

Ora, fica claro que tal fato é uma via de mão dupla, os interesses pessoais e profissionais dos facilitadores atendidos em contrapartida do voluntariado aos Tribunais. Mesmo porque ninguém foi obrigado a realizar nenhum curso, só fizeram aqueles que tinham interesse de atuar ou continuar atuando como facilitadores.

Também notório em contraponto que muitos Tribunais não davam o mínimo apoio ou condição de trabalho aos facilitadores voluntários, fato que melhorou muito com a abertura e funcionamento do CEJUSCs.

Tal temática é controvertida e, como dito, não temos a mínima pretensão de sermos determinantes na conclusão, contudo algumas reflexões devem ser feitas sobre o assunto e desde 2010 é vertiginosa a quantidade de cursos que vêm sendo ministrados pelo Brasil todo e cresce a cada dia empresas, câmaras e institutos com objetivo exclusivo de ministrar cursos nessa seara, tópico a ser desenvolvido mais à frente.

Fato inconteste é que a maioria dos atuantes voluntários no Poder Judiciário esperam uma contrapartida financeira por sua atuação profissional e capacitada e a perspectiva, a nosso ver, é que gradualmente essa contrapartida seja realizada por todos os Tribunais, contudo não como remuneração ligada a uma função pública, mas sim como uma compensação pelos serviços voluntários prestados.

5 O CRESCIMENTO DA MEDIAÇÃO.

Quando observamos o crescimento da Mediação, estamos a nos referir ao incremento de sua utilização como método de solução de conflitos, seja no meio privado seja no Poder Judiciário.

O Poder Judiciário passou a usar mais a mediação e a conciliação, muitas vezes a partir da criação, dentro dos Tribunais de Justiça Estaduais, de setores ou núcleos dedicados a essas formas de resolução de conflitos, tanto com a participação de funcionários quanto de profissionais externos. É o que se convencionou chamar de mediação judicial (NETO, 2017, p.29).

É inegável observar que diversas tentativas, muitas exitosas, foram realizadas antes da Resolução 125 e a instaurada Política Pública. É impensável acreditar que a mediação surgiu com o texto em comento, sendo certo ser um instituto deveras antigo e utilizado há muitos anos em diversos países.

Ademais, como retro mencionado, muito do que norteou a Resolução foram as experiências norte americanas com a ideia do Tribunal Multiportas, dentre tantas outras referências alienígenas de sucesso e profissionalismo.

Importante também frisar que experiências na área privada da mediação aqui no Brasil foram de suma importância para o desenvolvimento do instituto, sendo certo afirmar,

outrossim, que muitas dessas favoreceram em muito a elaboração e a afirmação da mediação como método a ser aplicado como Política Pública de gerenciamento de conflitos ao lado da conciliação.

Nessa linha:

A iniciativa privada, de sua parte, também vem contribuindo para o desenvolvimento da mediação no Brasil, especialmente por meio de ações do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem – CONIMA, do Fórum Nacional de Mediação – FONAME e do Comitê Brasileiro de Arbitragem – CBAr, de várias instituições e câmaras, bem como de mediadores autônomos (ISOLDI, 2013, p.71).

Com tantos ventos a favor da mediação seja por parte de instituições privadas, seja pela *expertise* de mediadores privados que se dedicaram a formar, partilhar e apoiar a Política Pública, seja pelos facilitadores que decidiram se dedicar aos estudos e aumentar seu arcabouço teórico para utilizar nas conciliações e mediações vindouras, seja pela resiliência do Poder Judiciário que acreditou na Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos de Interesse e desenvolveu toda estrutura para a consecução dos MASCs no âmbito judicial, dentre tantos outros fatores, a mediação e a conciliação, está agora com um caráter menos procedimental e mais profissional e técnico, passaram a um novo patamar de utilização dentro e fora dos Tribunais.

Parece que todos os esforços desde os anos 90 até a primeira década dos anos 2000, mais efetivamente, haviam chegado a um ponto de partida nacional e não mais regional e esporádico, a Resolução 125 ao trazer uma Política Pública trouxe alcance, como já referido, ao território brasileiro como um todo.

Obviamente o desenvolvimento da Política em vigor não se deu de igual forma em todos os Estados e Tribunais. O Brasil tem dimensões continentais e as particularidades regionais, culturais, orçamentárias, estruturais foram experimentadas por todo judiciário, mas que de sua forma e com proximidade de gestão e orientação do CNJ, foram criando seus NUPMECs e CEJUSCs, capacitando os facilitadores, montando ou adaptando estruturas e desenvolvendo a utilização da mediação e da conciliação.

Todavia, algumas preocupações, reflexões e acontecimentos começaram a chamar a atenção de estudiosos, gestores, instituições e facilitadores logo nos primeiros anos da Política Pública.

Muitos Tribunais não se debruçaram da forma devida sobre o espectro da Resolução, não dedicando importância a pontos fulcrais da Resolução, como: capacitação, criação ou adaptação de locais para a prática dos MASCs, preocupação com o gerenciamento dos processos e derivação dos casos férteis para a utilização da mediação ou conciliação etc.

Outras condutas começaram também a chamar atenção entre os facilitadores e dos métodos em comento, muitos começaram a adquirir posição desvalorizadora perante os conciliadores e o instituto da conciliação, como se a mediação e o mediador fossem superiores e diferenciados. Muitas pessoas começaram a entender a mediação como uma panaceia de resolução de conflitos, levando a crer que tudo podia ser resolvido pelo método.

De igual forma já demonstrava preocupação em 2013 a juíza Valeria Ferioli Lagrasta, a saber:

O advento da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses, instituída pela Resolução nº 125, do Conselho Nacional de Justiça, cujo objetivo é a melhora da prestação jurisdicional, através do incentivo à utilização dos métodos consensuais de solução de conflitos, que lava à pacificação social, tornando efetivo o princípio constitucional brasileiro do acesso à justiça (art. 5º, inciso XXXV, da Constituição da República Federativa do Brasil), contribuiu muito para essa evolução. Entretanto, o momento é delicado e merece reflexão, pois o objetivo acima mencionado e o desenvolvimento dos métodos alternativos de solução de conflitos, de um modo geral, apenas serão alcançados, se houver investimento na organização adequada da sociedade, na estruturação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos pelos Tribunais e na capacitação adequada de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores, para atuarem nesses "Centros", permitindo-se paralelamente, o desenvolvimento da mediação privada no Brasil." (LAGRASTA, 2013, p.341)

De outra parte havia CEJUSCs sendo criados sem ao menos se ter certeza se haveria facilitadores para ocuparem posições nos Centros, a mudança de mentalidade da aplicação dos MASCs em relação a tempo encontrou barreiras nos Tribunais. Estes estavam acostumados com audiências de conciliação curtíssimas e agora não só nos Centros Judiciários, como nas diversas varas onde houvesse conciliações e mediações endo-processuais, deveriam respeitar tempos maiores para aplicação das diversas ferramentas comunicacionais e de linguagem dos métodos.

Ainda, houve uma corrida por cursos de formação e capacitação daqueles que já atuavam e queriam continuar de uma forma mais profissional e de outras pessoas que acreditavam ter encontrado a sorte grande em "arrumar" um emprego público nos Tribunais, com vistas a uma eventual remuneração.

Independentemente das razões de cada um a grande preocupação se deteve na correta formação e capacitação dos facilitadores e a exigência do Anexo I da Resolução 125, foi e é imperiosa, inclusive os estágios supervisionados que tanto contribuem para a mudança de paradigma na forma de trabalho dos facilitadores.

Mais uma vez a iniciativa privada com sua *expertise* passou a contribuir em um modelo de parceria levado a cabo pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), qual seja: as Câmaras, Institutos e Empresas de excelência através de regras bem definidas de cunho legal e técnico foram convidadas a integrar uma rede de instituições formadoras de mediadores e conciliadores e o TJSP, criou um cadastro de instituições parceiras, chamadas de credenciadas.

Outro ponto que merece destaque, não tão positivo, é a notória resistência ao emprego dos MASCS pelos membros do judiciário. Obviamente mudanças tão consistentes trazem receios e descrenças à modelagem institucional em vigor, contudo, sabe-se que o conhecimento clarifica o medo escurece.

Evidentemente que atualmente depois de quase oito anos e, com a entrada em vigor de textos legais ratificadores da Mediação e da Conciliação além de paralelamente da Arbitragem, as posições resistentes foram mitigadas, demovidas e a maioria transformou-se em apoio, contudo pontos de resistência ainda são encontrados sob as mais variadas justificativas, levando ao prejuízo de quem não deveria, o usuário.

Tanto o Conselho Nacional de Justiça como a Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados, dentre outras, vêm trazendo à baila as benesses, as implicações a satisfação e os resultados positivos com o emprego dos MASCS. Ademais, pedagogicamente passou a levar aos magistrados conhecimento destes métodos para, como gerentes dos processos, identificarem oportunidades de derivação de casos possíveis à mediação e à conciliação.

Por derradeiro, não há falar mais em retrocesso ou descrença na mediação e conciliação ante as Leis 13.140/2015 (Lei de Mediação) e 13.105/2015 (Código de Processo Civil). Devemos continuar a quebrar paradigmas e, de forma ampla, profissional e pedagógica, levar aos rincões do Brasil o conhecimento sobre os Métodos de Solução de Conflitos, com a preocupação máxima na qualidade do que se transmite e de quem transmite.

6 A MEDIAÇÃO JUDICIAL E PRIVADA E SEU CONTEXTO

6.1 MEDIAÇÃO JUDICIAL

Após os primeiros anos de vigência da Resolução 125 e a instituída Política Pública de tratamento adequado de conflitos de interesse pelo CNJ muitos avanços ocorreram, seja no campo da mediação e conciliação judicial e por via reflexa na mediação privada.

Não compreender o impulso e fomento causados pela mediação, denominada de judicial em prol da mediação privada, é cegar para eventos fáticos e notórios. Ora, como retro mencionado por diversas oportunidades e, relacionados em diversos textos doutrinários, a mediação judicial se valeu de colaboração e *expertise* da mediação privada e dos mediadores privados.

Nesse ponto, necessário apontar que muitos mediadores privados ou extrajudiciais, como preferirem, com espírito e princípios colaboradores, inerentes a mediação, dedicaram muito de seu tempo e conhecimento para o desenvolvimento e aperfeiçoamento da mediação e mediadores no âmbito judicial.

Outrossim, importante registrar a nossa posição sobre uma diferenciação que acabou por surgir pelo contexto já narrado, entre o mediador privado ou extrajudicial e o mediador judicial. Por diversas vezes em inúmeros locais o mediador judicial acabou por ser colocado como inferior e menos qualificado, seja pelos componentes de formação e capacitação, tais como conteúdo programático da formação estabelecida pelo CNJ, seja pela “falta” de experiência em campo, por puro preconceito, pelo desconhecimento, seja por inúmeros fatores.

Em verdade e a título de curiosidade, existem sim diferenças entre critérios de formação estabelecidos por entidades de referência na esfera privada, tais como o CONIMA e FONAME, e o CNJ na esfera judicial. Contudo, e em contrassenso visceral com os princípios da mediação, preconceitos e prejulgamentos não devem guiar formadores, principalmente porque no início foram em grande parte os mediadores privados que foram a campo formar os novos mediadores judiciais.

Assim, devemos reconhecer que mediador é mediador, seja em que esfera de atuação se insira, a distinção deve ser encarada como meramente didática e para

demonstrar âmbito de atuação, somente isso. Nos dias atuais temos mediadores ditos judiciais de extrema *expertise* e experiência, inclusive atuantes nos dois espectros.

Ademais, não devemos olvidar que a formação do mediador seja privado ou judicial é continuada e sua reciclagem deve ser constante, aliás, como em todo campo profissional. Nem muito menos esquecer que a atividade de mediador e conciliador necessita primordialmente e essencialmente da prática aliada a teoria, e, com o advento dos CEJUSCs, a atuação prática foi ampliada significativamente.

Talvez essa seja uma das grandes motivações, de se prestar serviços voluntários aos Tribunais, porquanto temos campo fértil e quantidade de casos passíveis à conciliação e mediação em comparação a mediação privada, que por mais que tenham experimentado um aumento considerável nos últimos 20 anos, sabe-se que por diversas peculiaridades, tem, ainda, números modestos de casos.

A mediação judicial aliada a “rejuvenescida e tecnicamente melhor” conciliação ganham locais próprios para sua prática, ganham, em sua grande parte, mobiliário e estrutura mais adequada para a prática dos institutos em tela, amplitude e alcance das temáticas conflituosas, espaço midiático, facilitadores capacitados e estimulados, enfim, sem deixar de lado inúmeros percalços e dificuldades conhecidos, ganham respeitabilidade.

Todavia nem tudo é perfeito e relatos e vivências nos Tribunais vem mostrando que um alerta deve ser ligado, relativo a uma das grandes preocupações e diretrizes básicas da Resolução 125 do CNJ - a capacitação, aliada ao atendimento adequado ao usuário.

Ainda antes da entrada em vigor da Resolução, queixas e maus serviços prestados pelos conciliadores e por via de consequência, pelos Tribunais nos setores de conciliação, causava preocupação e instigava mudança pelos gestores do Poder Judiciário, que culminou com a Resolução 125.

Audiências “relâmpagos” sem ao menos ouvir as pessoas, pautas extensas e com mínimo tempo entre as audiências, conciliadores sem qualquer tipo de capacitação, ingerência sobre o trabalho dos conciliadores, desrespeito aos princípios dos MASCs, dentre outros tantos equívocos no atendimento ao usuário não eram mais cabíveis.

Infelizmente essas preocupações voltaram a rondar os Tribunais em todo o espectro mencionado, aliado a resistência na aplicação dos textos legais vigentes desde 2015, quais sejam o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação. Inadmissível pensar e admitir, depois

de tantos esforços e caminhos proveitosos um retrocesso “fantasmagórico” rondar os institutos da mediação e conciliação.

O momento é de afirmação e continuidade na mudança de paradigma, mudanças encontram dificuldades e resistências, mas acreditamos firmemente que estas devam ser superadas e não é crível a deterioração dos institutos da mediação e conciliação no campo judicial.

6.2 MEDIAÇÃO PRIVADA

A mediação no Brasil, importante que se diga, principalmente nos últimos tempos, mais precisamente após os anos 1990, esteve ligada a aspectos de Direitos Fundamentais, especificamente o acesso à justiça.

Não se discute que no Brasil os MASCs foram tratados em diversas legislações ao longo do tempo, desde as ordenações Filipinas, Constituição do Império de 1824, Código de Processo Criminal de 1832, Leis dos Juizados de Pequenas Causas de 1984, Carta Magna de 1988, Lei 9099/95, dentre tantas outras.

Contudo a utilização da mediação de forma mais profissional e com ênfase nas escolas de Mediação de Harvard, Mediação Transformativa e Mediação Circular Narrativa, por mediadores capacitados e com *expertise* na condução dos processos de mediação se ratifica e intensifica nos idos dos anos 90.

Nesse sentido: “(...) este instituto ganhou força recentemente, a partir dos anos 90, seguindo a tendência do resto da América Latina, de solucionar a dificuldade de acesso à justiça, por meio da utilização de métodos não adversarias que consubstanciassem a garantia do princípio de acesso à Justiça, proclamado no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição da República Federativa (BIANCHI; GARCEZ; MAIA, 2016, P.47).

Um dos grandes incentivadores da ampliação e interesse crescente pela mediação no Brasil sem dúvida alguma foi e é o congestionamento nos tribunais brasileiros. Não havia o que esperar e a “cultura da sentença” instaurada no Brasil inspirada pela segunda onda renovatória do processo, mencionada na obra Acesso a Justiça de Mauro Cappelletti e Bryant Garth não podia mais continuar a guiar sozinha a resolução de controvérsias em nossa sociedade.

“Um dos motivadores desse interesse foi a percepção da necessidade de descongestionar os tribunais brasileiros. A tentativa ia no sentido de viabilizar, na expressão

do professor Watanabe, a mudança do paradigma social corrente da 'cultura da sentença para a cultura da pacificação dos conflitos". (NETO, 2017, p.13)

Fato é que com o crescente interesse pela mediação em território nacional por diversos profissionais, fizeram com que esses passassem a se qualificar e se capacitar em diversos países ou com profissionais estrangeiros que detinham *expertise* no uso da mediação com fito de compartilhar o aprendizado em nosso país.

Exemplo desse compartilhamento, como já mencionado, foi a qualificação de inúmeros mediadores no âmbito judicial com a advento da Resolução 125 do CNJ e por óbvio a formação, qualificação, aperfeiçoamento e especialização de mediadores no âmbito privado.

Ademais, o mercado empresarial, mais especificamente, incentivados por contratos com entes e empresas estrangeiras, que há muito utilizavam a arbitragem e a mediação na solução de conflitos, começaram a solicitar, exigir e criar tendência ao mercado nacional para a utilização dos mesmos.

Nesse ínterim é importante destacar que no Brasil, como em alguns outros países, a mediação é fortemente aliada à arbitragem. Não vamos discutir nem temos a pretensão de ensinar as distinções dos institutos, pois são notórias, a exemplo clássico é fundante de que um é heterocompositivo e outro autocompositivo.

Contudo parece-nos que a tendência das empresas, câmaras e institutos especializados em gestão de conflitos é unir os dois institutos no seu âmbito de atuação. Frise-se que, o Conselho que congrega e representa essas empresas privadas, o CONIMA (Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem), traz os dois institutos em seu bojo.

"Em setembro de 1996, foi sancionada a Lei nº 9.307, que regulamentou a prática da arbitragem. A partir de então, foram criadas diversas câmaras de arbitragem no País, muitas delas incluindo também em sua atuação a mediação. A aproximação entre esses dois institutos é uma peculiaridade brasileira, que pode ser atribuída ao fato de os movimentos pelas suas implementações terem se iniciado no mesmo momento e de o CONIMA haver incentivado isso ao ser criado, como será mencionado mais a frente." (NETO, 2017, p. 20).

Incontestemente que, apesar de ainda modesta na amplitude de atuação, de quantidade de casos mediados, restrições regionais, limitação a casos de grande monta financeira,

solicitação preponderante por empresas multinacionais, por exemplo, a mediação privada na época do advento da Resolução 125 do CNJ já estava bem estruturada e, diversas câmaras, institutos e empresas tinham profissionais em seus quadros de árbitros e mediadores com boa experiência de atuação e *expertise* no ensino dos institutos.

Não podemos deixar de mencionar algumas entidades de referência e seus profissionais associados que são paradigmas a serem seguidos, como a CAM-CCBC (Câmara de Comércio Brasil-Canadá), a CAM-FIESP (Federação das Indústrias do Estado de São Paulo), CAE (Câmara de Mediação e Arbitragem da Eurocâmaras), AMCHAM (Câmara Americana), IMAB (Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil), dentre tantos outros.

A mediação e os mediadores tiveram início após a instituição da Política Pública de tratamento adequado aos conflitos de interesses, sem sombra de dúvidas, projeção nacional. Naquele momento foi fundamental a parceria, apoio, compartilhamento e formação dos mediadores para atuarem no novo modelo de Centros Judiciários, e esse trabalho obteve sucesso com apoio da *expertise* dos mediadores privados e de suas empresas.

Nos dias atuais a mediação, bem como a arbitragem, ganhou status nacional, seja pela resolução, tema desse artigo, seja pelos textos legais do ano de 2015, Lei nº 13.105 (Código de Processo Civil), Lei nº 13.129 (Texto que alterou parcialmente a Lei de Arbitragem nº 9.307/1996) e Lei nº 13.140 (Lei da Mediação), e novas legislações que surgem ou modificam-se contemplando esses sistemas de resolução de conflitos em suas linhas, como por exemplo a Lei 11.101 de 2005 alterada pela Lei 14.112 de 2020.

Inegável a penetração social que os institutos tiveram, a saber: passaram a rotineiramente fazer parte da mídia; os institutos passaram a fazer parte de mais conteúdos programáticas das faculdades; comissões nas seccionais da Ordem dos Advogados foram criadas e as existentes fomentadas; os advogados e diversos profissionais de outras áreas passaram a se interessar pelos institutos; as legislações criadas deram intenso protagonismo aos MASCs.

Ademais, inúmeras câmaras, institutos e empresas começaram a ser criadas com fito, *a priori*, de fomentar a mediação, a prática da mediação e receber casos derivados segundo as legislações em vigência, além de escolas de mediação e outros MASCs.

7 PANDEMIA E AS TICS (TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO)

Desde o início do ano de 2020 um vírus causador de uma doença conhecida e nomeada de COVID 19 assola todos os seres humanos do nosso planeta e, até o presente momento, muito embora já existam vacinas desenvolvidas, utilizadas em larga escala, campanhas maciças e bem-sucedidas de vacinação e, grande número de pessoas vacinadas, senão a maioria da população, ainda sofremos os efeitos dessa Pandemia Global.

Tal fato tem ligação direta com o desenvolvimento e crescimento dos Sistemas de Resolução de Conflitos Online na atualidade e entre eles a mediação online. Conquanto, já existissem disponíveis sistemas de resolução de conflitos por meios digitais, conhecidos como ODRs e em especial a mediação online, inclusive com previsão legal desde 2015 (Lei de Mediação), tais não estavam em estágio de desenvolvimento amplo ou de acessibilidade em larga escala.

A Pandemia Global mudou o modo de vida de todos os nós, quarentena, isolamento, afastamento social, máscaras obrigatórias, higienização, sanitização, grupos de risco, teletrabalho, virtual, plataformas, ensino a distância, novo normal etc. são alguns termos que passamos a ouvir rotineiramente e tivemos, como aliás é característica do ser humano, que nos adaptar.

Não é diferente o que ocorreu e ainda ocorre, eis que estamos ainda sob os efeitos da Pandemia, com as pessoas que necessitam resolver seus impasses, seus conflitos. De uma hora para outra os tribunais fecharam, os órgãos executivos fecharam, as empresas especializadas em gestão de conflitos idem, as câmaras de mediação e arbitragem de igual forma passaram a atender de forma unicamente virtual, levando os sistemas online de uma opção para a única via.

De certo que as empresas ou órgão públicos que haviam largado na frente no desenvolvimento ou aquisição de sistemas, plataformas, software etc., - se adaptaram mais rapidamente e puderam oferecer os serviços que já tinham ou lançaram mais rapidamente esses serviços, mas não foi a regra, em especial no âmbito público, que ainda vem se adaptando ou utilizando unicamente plataformas de videoconferência para realizar os serviços que lhes cabem.

Ao usuário coube e cabe decidir, no atual contexto da Pandemia, se para tratar de algum impasse opta pelos sistemas online de resolução de conflitos oferecidos pelo Poder

Público ou a iniciativa privada ou simplesmente não o faz, mantendo de forma reprimida seus anseios de solução

O sociólogo e filósofo polonês Zygmunt Bauman em sua teoria da sociedade líquida nos brinda com um atualíssimo pensamento sobre os avanços tecnológicos rápidos e que nos permeiam a cada segundo mencionando que “Vivemos tempos líquidos. Nada é para durar”.

Aliado a essa perspectiva vivenciamos profundas alterações no nosso modo de vida, na forma como nos relacionamos, na forma de como nos comunicamos, na forma de como nos alimentamos, na forma de como trabalhamos, na forma de como resolvemos conflitos. Assim, independentemente do final ou não da Pandemia Global, as intensas mudanças na forma de resolver conflitos já estão e ficarão, em verdade vamos nos adaptar a elas e optar com informações objetivas e subjetivas qual escolheremos.

A mediação e a conciliação online ou digital se tornaram muito uteis e funcionais para acessar resoluções de conflitos e as plataformas digitais foram se adaptando dia a dia para oferecer recursos, modelos e aproximar a intuitividade ao operador seja qual seu nível de conhecimento tecnológico. Em verdade vemos um direcionamento e preferência emergente para as reuniões e sessões virtuais e híbridas, mesmo com o retorno da convivência social e o controle da Pandemia através da imunização global.

Fato incontestável é que a crise trouxe oportunidades imensuráveis, pois, pessoas que eram avessas a tecnologia vão se adaptando e preferindo, sistemas que eram e necessitavam ser essencialmente e principiologicamente presenciais se flexibilizaram, se adaptaram, evoluíram, criaram novas formas e se firmaram, limites logísticos que impediam ou inviabilizavam hoje são conectados com poucos toques, reuniões e negócios que dispendiam enormes quantias para congregar a todos ficaram mais acessíveis, objetivos e democráticos.

Mas nem tudo são flores, desafios enormes ainda surgiram, adaptações são constantes e necessárias, modelos antigos devem ser incluídos e perpetuados como opções, sistemas híbridos devem estar em um rol de alternativas e possibilidades, pois quanto maiores as conexões maiores as chances de sucesso.

8 LEGISLAÇÃO – BREVES CONSIDERAÇÕES

No tocante às legislações em vigor que contemplam a mediação e a conciliação, seremos sintéticas sobre todo o histórico de tentativas, proposições, ida e vindas, arquivamentos e desarquivamentos de textos legais sobre a temática, iremos nos cingir ao que efetivamente tornou-se realidade, o Código de Processo Civil de 2015 e a Lei de Mediação, Lei 13.140/2015.

Contudo, forçoso mencionar e roborar com o todo descrito que a temática não surgiu com a Resolução 125 e nem muito menos com os textos legislativos em vigor, a discussão de haver ou não lei específica para a mediação vem de longa data, e por anos projetos de lei ficaram parados no Congresso Nacional a fim de contemplar a matéria.

Ademais, surgiram muitas dúvidas e questionamentos de estudiosos no sentido se haveria ou não a necessidade de tal regramento para a mediação, principalmente extrajudicial ou privada, seja pelas próprias particularidades do instituto e seus sucessos tanto no Brasil como no exterior, seja pela verticalização de sua imposição.

Em uma audiência pública promovida nessa época, reunindo instituições e profissionais atuantes na área, o CONIMA, então presidido pelo autor, posicionou-se contra a necessidade de legislar sobre a mediação, partindo do pressuposto de que representava a imposição de algo de cima para baixo e não levava em conta o histórico de experiências de sucesso no uso da mediação no Brasil e no exterior (NETO, 2017, .30).

Contudo, como é cediço, a Resolução 125 do CNJ, considerada marco histórico e fundamental para o fortalecimento e nacionalização do instituto da mediação e fomento qualificado da conciliação, não trouxe calma sobre as discussões sobre a necessidade ou não da regulamentação legal da mediação.

Todo esse movimento e discussões acerca do tema, mais acentuado, depois da Resolução 125 do CNJ, culminaram em 2013 com a entrada em pauta no Congresso Nacional, a reforma da Lei nº 9.307/1996 (Lei Brasileira de Arbitragem), sendo incluído nesta mediação.

Para tanto foi criada uma comissão no Senado para a elaboração de um novo texto legal. Bem como, outra comissão foi criada pela Secretaria da Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, para elaboração de um outro texto legal sobre a mesma temática.

Posteriormente e após análises em conjunto com outros textos surgidos, alterações legislativas, emendas e demais procedimentos nas duas casas do Congresso Nacional os

textos, agora reunidos, deram origem a Lei de Mediação, sob a numeração de Lei nº 13.140 no ano de 2015.

Outrossim, no mesmo ano de 2015 é sancionado o Novo Código de Processo Civil, a Lei nº 13.105, que dá contornos de importância a conciliação e mediação sem precedentes, inclinando fortemente no sentido de se solucionar as controvérsias pelos institutos mencionados.

Uma seção inteira (seção V), no Capítulo 3 do Título IV do Código de Processo Civil é dedicada aos então ratificados e notadamente reconhecidos auxiliares da justiça, os mediadores e conciliadores. Tentando ser bastante abrangente, as temáticas mencionadas nos artigos de 165 a 175 do novel diploma, beiram a desnecessidade ante a, naquele momento, nascitura Lei 13.140, contudo, congraçando diversos pontos é sancionado o CPC. Importante destacar que o novel diploma processual a título de direito comparado traz procedimento similar a Lei de Mediação da Capital Autônoma de Buenos Aires (Ley nº 13.951/2009)², porquanto traz a obrigatoriedade da submissão das partes a uma audiência de conciliação ou mediação (art. 334)³, exceto pela expressa menção de ambas as partes pela não tentativa de resolução consensual.

Vê-se presente mais uma vez as experiências estrangeiras de sucesso em nosso ordenamento e em nossos profissionais que lidam com gestão de conflitos. Além disso, o novel código declina seu caráter consensual na resolução de disputas, demonstrando a subsunção pela mitigação da judicialização das demandas, apoio a mudança de paradigma social com fito de solucionar conflitos das maneiras mais adequadas e redução do passivo processual nacional e adequação criteriosa na entrada de demandas.

‘Mais recentemente, com a edição do novo CPC e da Lei de Mediação, consagrou-se definitivamente o movimento de transição do paradigma adversarial para a lógica consensual, não apenas em âmbito extrajudicial, mas também na esfera judicial’ (OLIVEIRA; PELAJO; PONTES, 2016, P.287)

“No NCPC 2015 é possível identificar a preocupação da Comissão com os institutos da conciliação e da mediação, em especial nos artigos 165 a 175.”

² Ley 13.951/2009 - ARTICULO 2º: *Establécese con carácter obligatorio la Mediación previa a todo juicio, con las exclusiones efectuadas en el artículo 4º, con el objeto de promover y facilitar la comunicación directa entre las partes que permita la solución del conflicto.*

³ Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

“O legislador se preocupa, especificamente, com a atividade de mediação feita dentro da estrutura do Poder Judiciário. Isso não exclui, contudo, a mediação prévia ou mesmo a possibilidade de utilização de outros meios de solução de conflitos (art. 175). (DE PINHO; SOUZA, 2016, p.319).”

Assim, no ano de 2015, ambas legislações são sancionadas e mantêm a mediação e conciliação em foco ratificando sua importância na resolução de conflitos como mecanismos de fundamental utilização em nossa sociedade e mais, priorizando uma mudança de paradigma e forma de pensar dos usuários do Poder Judiciário e da sociedade em geral que pode ter outros métodos a seu dispor para auxiliá-los na solução de controvérsias.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Temos como fato inegável que a Resolução 125 do CNJ que institui a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, trouxe uma completa e profunda mudança não só no âmbito do Poder Judiciário, como um fomento e incremento da mediação privada no Brasil.

Essa mudança fundamentalmente consubstanciou-se na ampliação de opções para as pessoas em conflito que necessitam da intervenção de um terceiro facilitador, com a ideia primordial advinda do Tribunal Multiportas do saudoso professor Frank Sander.

Sendo certo que essa ampliação de opções dentro do Poder Judiciário foi e é uma constante mudança de paradigma social, porquanto estamos impregnados em pensar que somente existe uma forma de solucionar conflitos, a decisão por sentença dada por um juiz de direito.

Tal verdade não pode mais nos acompanhar, tanto a Política Pública em vigor e em pleno funcionamento, tanto como as legislações posteriores ratificaram a utilidade, qualidade, pertinência, excelência e profundidade da mediação no tratamento dos conflitos humanos.

É nítido que não há mais espaço para o modelo de justiça pensado apenas na decisão adjudicada, os conflitos humanos evoluíram, as sociedades evoluíram as relações interpessoais evoluíram e os institutos adequados merecem completa e plena acolhida, mesmo porque visam e existem para beneficiar exatamente os usuários destes métodos.

Uma abordagem qualificada, técnica e adequada para cada situação conflituosa merece atenção, todos os métodos têm sua real e importante função, a mediação e a conciliação não poderão e não serão úteis para todos os conflitos. A arbitragem por vezes e o poder estatal representado pelo Poder Judiciário tem igual importância e aplicabilidade que outros tantos.

O que fica para nossa reflexão e com o ideal de permear o pensamento sobre a temática é que cada situação conflituosa pode ser abordada de uma determinada forma e por um método que pareça mais adequado sem excluir os outros, seja na seara privada ou judicial. Os serviços de qualidade devem ser cobrados pelos usuários e estes devem ser ouvidos sobre estes.

Contudo, para termos como avaliar os serviços relativos a gestão de conflitos devemos estudá-los cada vez mais e torná-los conhecidos para que o fito de qualidade seja alcançado. Nesse ponto forçoso mencionar percepções não tão satisfatórias que começamos a notar em diversas regiões do Brasil.

Com o advento da Resolução 125 do CNJ a capacitação dos facilitadores era uma das prioridades, alguns Tribunais não tinham estrutura física e de pessoal qualificada para formação, eis que como mencionado retro os mediadores e entidades de mediação privadas foram convidadas a participar desta formação.

Após esses momentos de fortalecimento e qualificação inicial e com a sanção do Código de Processo Civil de 2015 e a Lei de Mediação nota-se um crescimento considerável na constituição de empresas no seguimento da mediação e arbitragem. Inicialmente esperava-se que com o fito de receber casos derivados do Poder Judiciário e por óbvio atuar na mediação privada.

Contudo, com casos parcos no âmbito privado e muitas vezes destinados apenas a entidades mais conhecidas e antigas no setor, as empresas recém-abertas começam a encontrar dificuldades em mediar casos e voltam-se exclusivamente à formação de conciliadores e mediadores.

Não há problemas quanto a cursos de formação, uma empresa estruturada na sociedade capitalista visa lucro, entretanto alguns critérios devem ser forte e obrigatoriamente observados. Nessa seara instituições como o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o CONIMA em seus espectros de atuação são referências quanto a critérios

de formação, conteúdo programático e de matérias obrigatórias, horas teóricas e práticas, critérios esses, por vezes, não observados.

Ademais, relatos participam que algumas empresas no setor de auxiliares da justiça que devem se constituir com essa denominação para oferecerem serviços de mediação, carecem de critérios básicos em sua constituição e funcionamento, tais como: quadro de mediadores, código de ética, regulamento de funcionamento, regimento interno, quadro de custas, dentre outros critérios de transparência e visibilidade.

É impensável ante a atuação e disponibilização do CONIMA no âmbito privado e CNJ no judicial existirem empresas ou pessoas que simplesmente desconhecem tais preceitos e necessidades em uma empresa que atua na mediação ou arbitragem, mas relatos e simples buscas em ferramentas de pesquisas na internet nos mostram essas incongruências.

Cumpra alertar, chamar a atenção de todos os setores envolvidos na gestão, fiscalização, qualificação, divulgação e utilização dos serviços para que a mediação no Brasil depois de tantos movimentos positivos não sofra com a banalização e perda de eficácia como a exemplo da conciliação antes da Resolução 125 do CNJ.

As entidades reguladoras, a Ordem dos Advogados e entidades de classe, as Universidades e Faculdades, os profissionais envolvidos, os mediadores, os conciliadores, os árbitros, magistrados, enfim, todos que de alguma forma transitam pelos Métodos Adequados de Solução de Conflitos devem atentar para isso.

Vemos na atualidade inúmeros cursos, palestras, workshops, *tallers*, congressos, seminários sobre os MASCs, não há falar em total desconhecimento, não há falar em pouca divulgação, nos quatro cantos do Brasil se fala dos MASCs; deste modo, não podemos deixar enfraquecer a Política Pública e seus princípios, muito menos deixar de enaltecer e fomentar o uso da mediação seja privada ou judicial, sempre permeada pelas boas práticas e excelência de todos os partícipes envolvidos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Rafael Alves de.; ALMEIDA, Tania.; CRESPO, Mariana H. **Tribunal Multiportas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

ALOISIO, VICTORIA. **Co-Mediación**. Argentina; Editora AD-HOC, 1997.

- AMARAL, Márcia Terezinha Gomes. **O direito de Acesso à Justiça e a Mediação**. Rio de Janeiro. Editora Lumen Juris, 2009.
- AMORIM, José Roberto Neves (Coord.). **A Nova Ordem das Soluções Alternativas de Conflitos e o Conselho Nacional de Justiça**. Brasília. Editora Gazeta Jurídica, 2013.
- ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Editora Intelecto, 2017.
- ARÉCHAGA, P.; BRANDONI, F.; FINKELSTEIN. **Acerca de La Clínica de Mediación: Relato de Casos**. Argentina: Editora Librería Histórica, 2004.
- AZEVEDO, André G. (Org.). **Manual de Mediação Judicial**, Brasília, CNJ, 2013.
- AZEVEDO, André G., BARBOSA, Ivan M.(ORGANIZADORES). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília, 2007.
- BARROSO, Luís R. **O direito constitucional e a efetividade de suas normas**. Rio de Janeiro, Editora Renovar, 2017.
- BOHM, D. **Diálogo: Comunicação e redes de convivência**. São Paulo: Editora Palas Athena, 2005.
- BONO, E. **Conflicts: A Better Way to Resolve Them**. Londres: Editora Harrap, 1985.
- NETO, Adolfo B. **Aspectos Atuais sobre a Mediação e Outros Métodos Extra e Judiciais de Resolução de Conflitos**. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2012.
- BUCCI, Maria P. D. **Fundamentos para uma teoria jurídica das políticas públicas**. 2. ed. São Paulo: Editora Saraiva Educação, 2021.
- BURIASCO, Suely. **Mediando Conflitos no Relacionamento a Dois**. São Paulo: Novo Século Editora, 2012.
- BUSH, R. A. B.; FOLGER, J. P. **La promesa de la mediación: Cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento**. Espanha: Editorial Granica, 1996.
- CAHALI, F. **Curso de Arbitragem**. Mediação, Conciliação e Resolução CNJ 125/2010. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.
- CALCATERRA, R. A. **Mediación Estratégica**. Espanha: Editorial Gedisa, 2002.
- CALMON, P. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.
- CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Editora Fabris, 2002.
- CARAM, M.E.; EILBAUM, D.T.; RISOLÍA, M. **Mediación, Diseño de una práctica**. Argentina: Editorial Astrea, 2010.

- CÁRDENAS, E. J. **La Mediación en conflictos familiares**. Argentina: Editorial Lumen/Hvmanitas, 1998.
- CARMONA, C. A. **Arbitragem e Processo**. São Paulo: Atlas, 2009.
- CASELLA, P.B.; SOUZA, L. M. (COORDENADORES). **Mediação de Conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2009.
- CONFORTI, Franco. **Pequeño Manual de Mediación Electrónica**. 2. ed. Espanha: Acuerdo Justo Editorial, 2014.
- COOLEY, J. W. **A advocacia na mediação**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.
- DIEZ, F.; TAPIA, G. **Herramientas para trabajar en mediación**. Argentina: Editorial Paidós, 1999.
- DIOGUARDI, Juana. **Manual de Mediación: la mediación como sistema complementario de solución de conflictos**. Argentina: Editora Huella Ediciones, 2014.
- DOMINICI, K.; LITTLEJOHN, S. W. **Communication, Conflict, and the Management of Difference**. Estados Unidos da América: Editora Waveland Press, Inc., 2007.
- DOMINICI, K.; LITTLEJOHN, S. W., **Mediation Empowerment in Conflict Management**. Estados Unidos da América: Editora Waveland Press, Inc., 1996.
- ECKSCHMIDT, T.; MAGALHÃES, M. E. S.; MUHR, D. **MESC: Meios Eletrônicos para Solucionar Conflitos**. São Paulo: Editora Moderatus, 2016
- ENTELMAN, R.F. **Teoría de Conflictos, hacia un nuevo paradigma**. Espanha: Gedisa Editorial, 2009.
- FERREIRA, V.A. da M.C.. **Família, Separação e Mediação** - 3a. Edição - Editora Método, 2015.
- FIORELLI, J. O. **Mediação e Solução de Conflitos**. São Paulo: Atlas, 2008.
- FISCHER, R. **Além da Razão**. Rio de Janeiro: Editora Imago, 2009.
- FISCHER, R. **Estratégias de Negociação**. Rio de Janeiro: Editora Ediouro, 1999
- FISCHER, R.; URY, W.; PATTON, B., **Como chegar ao SIM**. Rio de Janeiro: Imago Editora, 2005.
- FOLGER, J.; JONES, T. **Nuevas direcciones en mediación: Investigación y perspectivas comunicacionales**. Argentina: Editorial Paidós, 1997.
- GRINOVER, A.P.; WATANABE, K.; LAGRASTA NETO, C. (Coord.). **Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação**. São Paulo: Atlas, 2007.

- GROSMAN, C. F.; MANDELBAUM, H. G. **Mediação no Judiciário**: teoria na prática, prática na Teoria. São Paulo: Primavera Editorial, 2011.
- LAGRASTA, V. F. **Inovações Tecnológicas nos Métodos Consensuais de Solução de Conflitos** São Paulo: Editora Expressa, 2022.
- LEDERACH, J. P. **Transformação de Conflitos**. São Paulo: Editora Palas Athena, 2012.
- LEVY, F. R. L. **Cláusulas escalonadas**: a mediação comercial no contexto da arbitragem. São Paulo: Saraiva, 2013.
- MALDONADO, M. T. **O bom conflito**: Juntos buscaremos a solução. São Paulo: Integrare Editora, 2008.
- MARLOW, L. **Mediación Familiar**: una práctica en busca de una teoría. Espanha: Editorial Granica, 1999.
- MOORE, C. W. **O processo de mediação**. Porto Alegre: Editora Artes Médicas, 1998.
- MORAES, A. **Direito Constitucional**. São Paulo: Editora Atlas, 2007.
- PELUSO, C.; RICHA, M.; GRINOVER, A.; WATANABE, K. **Conciliação e Mediação**: Estrutura da Política Judiciária Nacional. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2011.
- SALES, L.M. de M. **Justiça e Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2014.
- SAMPAIO, L.R.C.; NETO, A.B. **O que é mediação de conflitos**. São Paulo: Brasiliense, 2007.
- SCHNITMAN, D. F.; LITTLEJOHN, S. **Novos paradigmas em mediação**. Porto Alegre: Editora Artes Médicas Sul Ltda, 1999.
- SILVA, E. B. **Conciliação Judicial**. Brasília: Editora Gazeta Jurídica, 2013.
- SLUZKI, C. E. **A rede social na prática sistêmica (alternativas terapêuticas)**. 2. ed. São Paulo: Editora Casa do Psicólogo, 2003.
- STONE, D. **Conversas difíceis**. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2011.
- SUARES, M. **El espejo de los mediadores**. Argentina: Editora Paidós, 2009.
- SUARES, M. **Medición. Conducción de disputas, comunicación y técnicas**. Argentina: Editora Paidós, 2002.
- SUSSKIND, I.; CRUIKSHANK, J. **Breaking the Impasse**. Estados Unidos da América: Editora Basic Books Inc., 1987.
- SUSSKIND, R. **Tribunales online y la Justicia del futuro**. Espanã: Editora Wolters Kluwer España, S.A., 2020.
- TARTUCE, F. **Igualdade e Vulnerabilidade no Processo Civil**. Editora Forense, 2012.
- TARTUCE, F. **Mediação nos Conflitos Civis**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

TRAVAIN, L. A. L. **Resolução de Disputas On-Line: Um projeto de futuro.** 2ª Edição. São Paulo. Editora Amazon, 2021.

URY, W. **O poder do não positivo.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas.** São Paulo: Editora Método, 2012.

WATANABE, K. **Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos.** Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2019.

WOLKART, E.N. **Análise econômica do processo civil: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça.** São Paulo: Editora Thomson Reuters Brasil, 2019.

ZAPPAROLI, C.R. **Prevenção, Gestão de Crises nos Sistemas e suas Técnicas.** São Paulo: Editora Ltr, 2012.

Sobre os Autores:

Douglas Alexander Prado

Mediador, Advogado; Sócio da DAP Conflicts Management, Mestrando em Direitos Fundamentais - UNAMA, Especialista em Direito Civil e Direito Processual Civil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7954-5446>. Email: douglasprado.cm@gmail.com

Carla Noura Teixeira

Doutora em Direito do Estado pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Professora do Programa de Pós-graduação Stricto Sensu Mestrado em Direitos Fundamentais da Universidade da Amazônia - UNAMA/ Grupo Ser Educacional. Professora da Graduação em Direito da UNIFAMAZ e da UNAMA. Advogada. CV Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9711535801014847>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0969-0987>. Email: