

**CENTRO UNIVERSITÁRIO ANTÔNIO EUFRASIO DE TOLEDO DE PRESIDENTE  
PRUDENTE**

**CURSO DE DIREITO**

**OS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO DE INTERESSE: DO  
SURGIMENTO ÀS ESPÉCIES**

Mariana Aparecida Mendes Martineli

Presidente Prudente/SP

2020

**CENTRO UNIVERSITÁRIO ANTÔNIO EUFRÁSIO DE TOLEDO DE PRESIDENTE  
PRUDENTE**

**CURSO DE DIREITO**

**OS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO DE INTERESSE: DO  
SURGIMENTO ÀS ESPÉCIES**

Mariana Aparecida Mendes Martineli

Monografia apresentada como requisito parcial de Conclusão de Curso para obtenção do grau de Bacharel em Direito, sob orientação do Prof. Gisele Caversam Beltrami Marcato.

Presidente Prudente/SP  
2020

OS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE: DO  
SURGIMENTO ÀS ESPÉCIES

Trabalho de Monografia aprovado  
como requisito parcial para obtenção  
do Grau de Bacharel em Direito.

---

Gisele Caversam Beltrami Marcato.

---

Wilton Boigues Corbalan Tebar

---

Natacha Ferreira Nagão Pires

Presidente Prudente, 23 de novembro de 2020.

Dedico o presente trabalho, primeiramente, as duas pessoas que desde o início sempre incentivaram meus sonhos, me apoiando em tudo, minha mãe Ane Carla Mendes Martineli e ao meu pai Marcelo Martineli. Meus sinceros agradecimentos.

Em segundo plano aos meus amigos, que me apóiam em todos os momentos, principalmente, os mais angustiantes. E por fim, ao meu namorado, Pedro Veronézi, que esteve comigo em todo esse processo.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço de forma essencial a Deus por ter me guiado em todos os momentos, especialmente nos momentos mais angustiantes, me dando forças para seguir em frente e chegar até onde cheguei.

Aos meus queridos pais, Ane e Marcelo, pois sem eles eu não estaria vivenciando esse grande momento, sempre me apoiando em todos meus objetivos e permanecendo comigo em todos os momentos de minha vida, nem tenho palavras para agradecê-los.

Meus agradecimentos a minha orientadora, Gisele, por ter tido a paciência de me orientar ao longo desse caminho, sempre se dedicando com muito amor e carinho, e que me auxiliou em todas as dúvidas, dificuldades com um trabalho impecável. Muito obrigada.

E por fim, agradecer a todos que de forma indireta contribuíram para que esse momento tão especial chegasse.

Que Deus sempre abençoe a todos, Amém.

## RESUMO

O presente artigo tem como aspecto principal a análise do sistema judiciário brasileiro como um todo, focando principalmente na morosidade do mesmo, em um primeiro momento traz todo um contexto histórico para entender o acesso à justiça, ou seja, como se sucedeu esse direito, que atualmente tem previsão na Carta Magna. Partindo de tal premissa, buscou também compreender os obstáculos que grande parte da sociedade possui ao buscar um direito que é garantido constitucionalmente, adentrando conjuntamente ao sistema gênero que tem finalidade trazer soluções para a morosidade e assim, através de um sistema menos formal e, contudo, mais simples, que todos possam exercer o direito garantido pelo artigo 5º, XXXV da Constituição Federal, conhecido como Tribunal Multiportas. Trazendo, diante disso, os sistemas individualizados que o sistema brasileiro permite como forma de aliviar o judiciário brasileiro. E um último ponto, adentrar em questões pertinentes referente ao tema acima citado.

**PALAVRAS-CHAVE:** Processo Civil, Conflitos, Meios alternativos, Justiça e Normas Fundamentais.

## ABSTRACT

This article has as its main aspect the analysis of the Brazilian judicial system as a whole, focusing mainly on its slowness, at first it brings a whole historical context to understand access to justice, that is, how this right happened, which it currently has a provision in the Magna Carta. Based on this premise, it also sought to understand the obstacles that a large part of society has when searching for a right that is constitutionally guaranteed, entering together into the gender system that aims to bring solutions to the slowness and thus, through a less formal system and, however, simpler, that everyone can exercise the right guaranteed by article 5, XXXV of the Federal Constitution, known as the Multiport Court. Therefore, bringing the individualized systems that the Brazilian system allows as a way to relieve the Brazilian judiciary. And a final point, is to expose the fundamental rules that govern the alternative means of conflict allowed by the Brazilian Civil Procedure Code.

**KEYWORDS:**Civil Procedure, Conflicts, Alternative Means, Justice and Fundamental Rules.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>1 OS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO: ANÁLISE HISTÓRICA</b> .....	<b>12</b>
1.1 Acesso à Justiça: Surgimento e Aspectos Definidores .....	12
1.2 Questões Críticas – Obstáculo Para o Acesso Efetivo da Justiça .....	16
<b>2 SURGIMENTO E ESPÉCIES DOS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO</b> .....	<b>19</b>
2.1 O Tribunal Multiportas .....	19
2.2 Autocomposição.....	20
2.3 Heterocomposição .....	21
2.4 Conciliação .....	21
2.5 Mediação .....	23
2.6 Arbitragem .....	24
<b>3 MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO NO CENÁRIO ATUAL</b> .	<b>26</b>
3.1 Panorama Atual da Utilização dos Meios Adequados de Solução de Conflito.....	26
3.2 Os Meios Adequados e as Novas Tecnologias.....	31
3.3 Uma Solução para o Cenário Pandêmico? .....	32
<b>4 A FIGURA DO CONCILIADOR E DO MEDIADOR NAS AUDIÊNCIAS/SESSÃO DOS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS</b> .....	<b>35</b>
4.1 A Capacitação de Conciliadores e Mediadores.....	35
4.2 Princípios Informadores .....	37
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	<b>39</b>
<b>6 REFERENCIAS BIBIOGRAFICAS</b> .....	<b>43</b>



## INTRODUÇÃO

A pesquisa buscou analisar a morosidade dos processos no sistema jurídico brasileiro, tema relevante para o século XXI, pois nota-se o aumento desenfreado dos processos, sobrecarregando o judiciário e a consequência é a grande demora para as sentenças serem prolatadas, analisou a pesquisas realizadas pelo Conselho Nacional de Justiça. O artigo focou em tal tema, pois buscou entender a funcionalidade do sistema jurídico, visto que, se é um direito garantido ao cidadão a busca do judiciário, como preconiza o Artigo 5º, XXXV da Lei Maior e, se há demora para o julgamento, é entendido, contudo que o princípio da duração razoável do processo não se leva em conta atualmente. E dessa forma, há impacto gigantesco na sociedade, pois a mesma compreende que o direito constitucionalmente garantido tem eficácia apenas na elite brasileira, levando a desistência de interpor a ação e assim, não garantindo o direito que tanto busca ser efetivado.

Desse modo, o estudo focou em analisar como surgiu o direito do acesso a justiça, trazendo todo um contexto histórico com o objetivo de melhor entender o judiciário e como chegou a problemática de “hoje”, leia –se, tempos atuais. E procurou também trabalhar com os obstáculos que a sociedade enfrenta para tentar exercer seu direito, constatar se há interferência estatal para melhor enfrentar o notável problema.

Portanto, o artigo trabalhou em um primeiro momento o contexto histórico, os aspectos definidores, surgimento, adentrou nos obstáculos que a sociedade enfrenta para poder obter o efetivo acesso ao judiciário brasileiro, obstáculos esse que está ligado a questões financeiras, falta de conhecimento dos direitos, até mesmo pelo uso injustificado do Poder Judiciário, e o foco dessa falta do acesso à Justiça, a morosidade do Poder judiciário, o Conselho Nacional de Justiça realizou uma pesquisa voltada para a morosidade do judiciários, chegando à conclusão de que em 2018 finalizou com o total de 78, 7 milhões de processos em tramitação, sendo que em 2017 finalizou com em torno de 80,1 milhões de processos, percebendo-se como o Judiciário está sobrecarregado de processos. Desse modo, trouxe a inovação adquirida pelo Novo Código de Processo Civil quando o mesmo foi estruturado, Tribunal Multiportas, através do mesmo que o Brasil conseguiu trazer

mudanças para melhor atender seus cidadãos, em outras palavras, trouxe procedimentos jurídicos informais, meios esses que a resolução dos conflitos está ligada a acordos amigáveis sem que haja o Poder Judiciário envolvido. Diante disso, foi necessário implementar os CEJUSC (Centro Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania), centros específicos para que ocorra as audiências extrajudiciais, centros esses que teve sua implementação antes mesmo da vigência do Código de processo Civil, ou seja, instalado no ano de 2011. E como o próprio estudo do Conselho Nacional de Justiça menciona em seus gráficos, a Justiça do Trabalho é que mais formula acordos em torno de 24%, e é a mesma que também mais realizada acordos em 1º grau, em torno de 39% das demais justiça. Não quer dizer que as demais justças não realizam acordos, apenas fazem em menor escala. Portanto, a mesma pesquisa do CNJ aborda que os acordos subiram em torno de 50%, resultado esse bem favorável.

O presente trabalho não pode deixar de abordar o momento vivido pelo mundo todo, a pandemia do Covid- 19, adentrou de forma mais especifica as soluções encontradas perante o cenário pandêmico atual, momento atípico vivido pelo mundo todo, solução essa que ocorre por meio dos ODR (Online Dispute Resolution), ou seja, as audiências de conciliação e mediação realizadas de forma digital, após o tema abordado trouxe essas audiências digitais como forma de concretização para o sistema judiciário brasileiro por ser algo benéfico, ressaltando que o modelo que o Código trouxe é norte americano, ou seja, o Brasil se espelhou nas experiências externas, para que os litígios tenham ainda mais efetividade e como consequência, sem depender do Judiciário.

Por fim, buscou compreender como é realizada a capacitação dos terceiros responsáveis em conduzir as audiências, visto que, é necessário profissional capacitado para tanto, a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça estabelece a forma que será realizada, trazendo até mesmo um anexo dentro da própria Resolução sobre o Código de Ética que essas conciliadores e mediadores devem seguir , ou seja, os princípios que deverá ser observados para que a audiência seja 100% proveitosa para rodos os envolvidos. Princípios esses que são observados no Artigo 166 do Código de Processo Civil e até mesmo no Artigo 2º da Lei de Mediação.

A justificativa pela escolha da presente temática, se deu pelo grau de otimização, que tais métodos agregam a prestam jurisdicional. Foi trabalhado, nesse

sentido, altos índices de efetividade mediante pesquisas feitas pelo Conselho Nacional de Justiça, abordada no presente trabalho.

A pesquisa teve como referencial teórico o kazuo Watanabe.

Por fim, a pesquisa se utilizou do método dedutivo, onde se analisou aspectos gerais e conceituais dos meios adequados de solução de conflito, passando a análise específica dos resultados obtidos, como forma de se constatar a otimização alcançada na prestação jurisdicional através destes.

## **1 OS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO: ANÁLISE HISTÓRICA**

O primeiro tópico tem como base principal analisar todo o surgimento sociocultural, econômico do acesso à justiça, como a sociedade evoluiu-se para garantir um direito tão valioso atualmente, e assim, estar previsto na Constituição Federal de 1988. Trazendo conceitos de filósofos, doutrinadores que contribuíram de forma considerável para melhor entender o que de fato seria o acesso à justiça. E no subtópico 2.2 trazer os motivos da sociedade não conseguir ter o real acesso efetivo de um direito preciso para todos dentro de uma sociedade democrática.

### **1.1 Acesso à Justiça: Surgimento e Aspectos Definidores**

Em um primeiro momento, é importante destacar que a justiça faz parte de uma ciência chamada direito, e o mesmo regulamenta os comportamentos humanos, e possui como finalidade primária fornecer a justiça. Antes de adentrar ao tema específico desse trabalho, é de suma importância introduzir, inicialmente, o que seria justiça, para melhor entendimento do tema estudado.

Visto que, desde os primórdios da sociedade se escuta sobre justiça, e a mesma sofreu diversas evoluções de acordo com cada sociedade existente, ou seja, o conceito de justiça sofre mutações conforme parâmetros que a sociedade impõe. Em outras palavras, é de conceito variável, conforme tempo e espaço, onde possui uma discussão filosófica, sociológica e cultural. Compreendendo então, que defini-la é difícil. Como dito acima, alguns filósofos foram de suma importância para essa evolução, como por exemplo, Aristóteles e Tomás de Aquino:

Belinati e Fraco (2014, p. 443), citando Aristóteles, explicita, que: “Justiça significa dar às pessoas o que elas merecem, dando a cada um o que lhe é devido”.

Seguem, pontuando sobre Tomás de Aquino, sobre o que se entendia por Justiça: “Na concepção aquiniana de Justiça, esta seria a virtude de dar a cada um o que é seu sob o filtro dos princípios do cristianismo” (Belinati, Miguel. Fraco, Pedro, 2014, p. 444)

Porém, certos doutrinadores também contribuem com essa infinita busca de definir o que de fato seria a justiça, auxiliando cada dia a mais para a evolução da

mesma, e estudando-a para melhor dar efetividade ao processo, um dos doutrinadores que mais se destaca no Século XXI e que traz uma definição de cognição sumaria, Mauro Cappelletti:

A expressão “acesso à justiça” é reconhecido de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado, primeiro deve se realmente acessível a todos, segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos (CAPELLETTI, 2002 p. 3).

Desse modo, entende-se que a justiça pode e deve ser buscada sempre que houver conflitos, por meio da provocação da jurisdição para que assim, esses litígios sejam sanados, visto que, o sistema jurídico brasileiro veda a justiça com as próprias mãos, portanto, deve-se buscar indivíduos que possuem competência para estabelecer soluções pertinentes sobre o tema em litígio.

Diante do entendimento acima, surge todo um estudo voltado para o direito comparado, que preconizou como finalidade vital a comparação de diversos países na questão de como se estabelece o acesso à justiça perante seus cidadãos, em outras palavras, busca expor os diversos sistemas jurídicos dos demais países. Sendo tal estudo mais conhecido metaforicamente como “ondas”.

A primeira onda diz respeito à assistência jurídica aos pobres, posicionada na década de 60, nesse momento, por mais que ideia era voltada no sentido de o acesso à justiça ser um direito natural, não havendo intervenção estatal para protegê-lo, portanto, o Estado era omissivo diante da situação em que grande parte populacional não tinha condições de atingir tal direito. O próprio Mauro Cappelletti menciona a questão:

O Estado, portanto, permanecia passivo, com relação a problemas tais como aptidão de uma pessoa para reconhecer seus direitos e defendê-los adequadamente, na prática. (...) a incapacidade que muitas pessoas têm de utilizar plenamente a justiça e suas instituições, não era preocupação do Estado (Cappelletti, mauro, 2002, p.4).

Contudo, conclui-se, que na época os direitos baseavam-se na individualização e o acesso à justiça era “efetivo” para poucas pessoas, em foco, nas que possuíam condições financeiras. É o que se extrai do livro de Kazuo Watanabe:

A exagerada centralização a que foram conduzidos os Estados modernos, quando o homem se encontrou isolado perante o Estado pelas concepções individualistas, limitou a vida social ao jogo das competições interindividuais (Watanabe, Kazuo, 2013, p. 4).

O sistema individualista passou a ser modificado com o sistema “Judicare”, como menciona o Cappelletti, ou seja, o Estado passou a introduzir mecanismos para a prestação da assistência judiciária aos menos favorecidos, sistema em que os advogados eram remunerados pelos Cofres Públicos e assim, podendo atuar gratuitamente para os necessitados, outrossim, porque eram os mesmos que possuíam capacidade postulatória para solucionar os litígios, sendo, portanto, imprescindível. Sistema pelo qual, Mauro Cappelletti compreende:

Trata-se de um sistema através do qual a assistência judiciária é estabelecida como um direito para todas as pessoas que se enquadrem nos termos da lei, os advogados particulares, então, são pagos pelo Estado (Cappelletti, mauro, 2002, p. 13)

Conclui-se, portanto, que a primeira onde teve como embasamento fundamental demonstrar a sociedade injustiças decorrentes, pois se desde o início o intuito era que o acesso à justiça fosse um direito natural, porque então, apenas a minoria poderia ter esse acesso? Indagações colocadas, para assim, gerar inconformismo e diante disso, trazer revoluções que questionem o Estado, e como resultado, levar o direito de justiça a todos.

Diferentemente, da primeira, a segunda “onda” veio com o intuito de quebrar o paradigma existente entre direitos coletivos e difusos, ou seja, trouxe uma visão mais ampla do Processo Civil, direitos que podem ser correlacionados a terceira dimensão de direitos fundamentais. Incorporada ao Processo, em foco ao Processo Civil, o entendimento predominante que o processo apenas interessava as partes. Contudo, a segunda onda é justamente para trazer outras reflexões para o sistema tradicional do Processo Civil, onde os direitos difusos, também chamados de grupais, podem ser discutidos. Porém, com as mudanças trazidos o Judiciário precisou de adequar, visto que, direitos difusos não possuem a mesma estrutura dos direitos individuais e assim, não podendo ser discutidos da mesma maneira, portanto, deve buscar procedimentos diferenciados para discuti-los.

Por fim, como visto até o momento, as duas anteriores “ondas” prevalecerem em relação a visão externa, ou seja, buscar envolver os menos favorecidos dentro de certos direitos e a segunda, quase no mesmo enfoque, ampliar a visão do processo civil, de forma que incluía os direitos grupais. Mas a terceira “onda”, tem como prisma a reforma interna do Processo. Em outras palavras, buscou estabelecer mecanismos, instituições, pessoas, com objetivo de melhorar a efetividade do resultado do processo, ou seja, houve a reforma do processo jurisdicional como um todo, preconizando a advocacia judicial e extrajudicial. Não busca abandonar os sistemas das demais ondas, apenas como melhorar e assim, prevenir litígios levados ao sistema judiciário, para, no entanto, não o sobrecarregá-lo.

Diante de todo o exposto, percebe-se que o direito a justiça foi sendo construindo aos poucos, ou seja, todas as evoluções citadas anteriormente contribuíram para o entendimento existente nos dias atuais de como se estabelece o acesso à justiça. De suma importância mencionar, que atualmente o Brasil vive em um sistema democrático, dessa forma, o acesso à justiça se estabelece como direito fundamental, justamente para designar o exercício da cidadania, como preconiza o Título II, denominado “Dos Direitos e Garantias Fundamentais da lei maior, leia-se, Constituição Federal, em seu artigo 5º. Funda o direito de forma implícita, contemplado o artigo 1º da Carta Cidadã em seu inciso III, a dignidade da pessoa humana, principal fundamento do Estado brasileiro. O pacto de San José da Costa Rica, em seu artigo 8º também consagra esse direito do acesso à justiça:

#### Artigo 8º - Garantias judiciais

1. Toda pessoa terá o direito de 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 na determinação de seus direitos e obrigações de caráter civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer outra natureza.

2. Toda pessoa acusada de um delito tem direito a que se presuma sua inocência, enquanto não for legalmente comprovada sua culpa. Durante o processo, toda pessoa tem direito, em plena igualdade, às seguintes garantias mínimas:

a) direito do acusado de ser assistido gratuitamente por um tradutor ou intérprete, caso não compreenda ou não fale a língua do juízo ou tribunal;

b) comunicação prévia e pormenorizada ao acusado da acusação formulada;

c) concessão ao acusado do tempo e dos meios necessários à preparação de sua defesa;

d) direito do acusado de defender-se pessoalmente ou de ser assistido por um defensor de sua escolha e de comunicar-se, livremente e em particular, com seu defensor;

Assim sendo, entende-se que é um direito amplo, visto que, segue princípios, valores e direitos fundamentais do ser humano, onde busca-se a proteção da defesa para certas situações, e por fim, tornar os litígios mais pacíficos possíveis. Contudo, o norte principal do acesso à justiça é a busca pela proteção jurídica.

## **1.2 Questões Críticas – Obstáculo Para o Acesso Efetivo da Justiça**

Através de uma visão geral é possível compreender que o ser humano é sociável, ou seja, precisa conviver em sociedade, estar entre os demais. Porém, por consequência acaba envolvendo-se em conflitos, a necessidade de conviver em comunidade não é o bastante para viver em paz. E cada nação adota sistemas diferenciados para combater, solucionar tais litígios, o Brasil por ser um país democrático, adotou o procedimento legal, outrossim, após o conflito ser gerado é buscado o acesso à justiça, com o intuito de solucionar o mesmo, contudo, o mecanismo para chegar nessa solução se chama processo. Mecanismo por meio do qual, além de solucionar conflitos, tem como alvo a exteriorização do direito material e promovendo assim a paz que toda sociedade deseja.

Mas certas situações levam a outro ponto, que é, o não conhecimento da finalidade do processo, uso injustificável e formalismo exagerado pende a não eficiência da justiça. Entende-se, a demanda se torna alta e por consequência o Poder Judiciário sobrecarregado, fazendo –o menos efetivo. Desse modo, deixando na sociedade sentimento de que o acesso à justiça não é para todos, somente para quem tem poder, mesmo todos possuindo o direito de acessa-la, por ser um direito garantido constitucionalmente, como já mencionado (item 1.1.). Situação que Aldemir Galassi (2012, p.5):

(...), o Poder Judiciário não consegue atender as demandas processuais existentes, o número de juízes é incompatível com a quantidade de processos a serem julgados. O Estado sabe desse problema, mas não toma ações no sentido de resolvê-lo (...).

Destacando-se então, que com altas demandas de litígios, o Poder Judiciário se torna moroso nas resoluções dos conflitos, problema que vem sendo alvo de grandes polêmicas, visto que, o problema decorre de anos e tende a piorar, o que vai de encontro com a Emenda Constitucional nº 45/2004 e o artigo 5º, LXXVII da Carta Magna, onde mencionam que é direito do cidadão possuir análise razoável do processo.

O próprio Conselho Nacional de Justiça, realiza pesquisas voltadas para esse fator. Recentemente, em 2019, foi executada uma pesquisa com base nos dados de 2018, em questão da morosidade dos processos, mostrando que apenas os processos que estavam pendentes estão tendo uma alta nas resoluções, em outras palavras, estão sendo sentenciados, o questionamento que fica é em questão dos novos processos interpostos, sendo que, a mesma pesquisa demonstra que o ano de 2018 finalizou com o total de 78,7 milhões de processos em tramitação, ou seja, há grande litigiosidade. A pesquisa é denominada de "Justiça em Números".

Porém, em comparação da pesquisa realizada no ano de 2018, com bases em dados de 2017, também pelo Conselho Nacional de Justiça, está correndo um processo lento de diminuição de demandas, já que, o ano de 2017 finalizou com 80,1 milhões de processos em tramitação. (CNJ, 2017-2018, p.74)

Mas ainda assim, a demanda é alta, faltando magistrados suficientes para lidar com os conflitos e como consequência, gerando decisões superficiais, chegando algumas até mesmo serem injustas, justamente pela falta de tempo de analisar detalhadamente essas demandas. A grande burocracia dentro dos Tribunais, a má administração dos recursos destinados a justiça, inúmeras regras dos Tribunais, leia-se, procedimentos burocráticos, também são fatores que gera obstáculo no acesso da justiça.

Todavia, o problema mencionado não é o único que traz obstáculos ao acesso à justiça, um ponto não menos importante, está relacionada com a própria pessoa do cidadão, ou seja, existem barreiras que não está ligada ao judiciário. Como por exemplo, a barreira econômica, social e pessoal. A primeira diz respeito ao alto

custo dos processos, e diante disso, muitas pessoas acabam desistindo por não ter condições financeiras, fato que está ligado a desigualdade social existente de forma clara no Brasil. Por outro lado, a barreira social, ligada a falta de credibilidade do sistema judiciário brasileiro, experiências anteriores ou relatos de outras pessoas em questão da insatisfação acaba lavando a desistência de interpor o processo. E por fim, a questão pessoal, onde a falta de informação sobre os direitos existentes, em foco, da proteção judiciária ou até mesmo da assistência gratuita, impedem as pessoas menos favorecidas a exercer esses direitos.

Como forma de amenizar todos os problemas expostos, o Novo Código de Processo Civil trouxe em sua estrutura mecanismos com objetivo de tentar amenizar a morosidade do Poder Judiciário e também, que as pessoas possam busca seus direitos, mas com custo menor. Mecanismos conhecidos como Alternativas de Solução de Conflito, também conhecidos como processos extrajudiciais, Kazuo Watanabe menciona a respeito dessas técnicas:

(...) a justiça tradicional se volta para o passado, enquanto a justiça informal se dirige ao futuro. A primeira julga e sentencia, a segunda compõe, concilia, previne situações de tensões e rupturas, exatamente onde a coexistência é um relevante elemento valorativo". (Watanabe, Kazuo, 2013, p. 4).

Constata-se uma preocupação maior com a solução definitiva do conflito, uma vez que se foca na conciliação, como forma de se evitar uma reincidência no litígio.

## **2 SURGIMENTO E ESPÉCIES DOS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO**

Os demais tópicos têm como finalidade trazer todo um estudo para entender como o Brasil passou a aceitar os meios adequados de solução de conflito, pois o objetivo principal é retirar a cultura de litígios existentes no Brasil e assim, como consequência retirar do judiciário das ascensões de processos em crescimento. E para isso, o sistema jurídico brasileiro implementou, como mencionado, o agrupamento dos meios informais para solução do conflito, que 1 (um) em específico se tornou obrigatório, antes mesmo de iniciar a ação, onde até mesmo o juiz deve abordar, e o tópico a seguir adentra em cada sistema pertinente que veio com o Código de Processo Civil.

### **2.1 O Tribunal Multiportas**

Diante do mencionado até o momento, a cultura existente no Brasil é de litígios, ou seja, os indivíduos possuem uma postura de sempre querer resolver questões dentro do Judiciário ao invés de tentar conciliar o conflito, levando assim grandes demandas ao Poder Judiciário e como consequência a morosidade dos processos.

Dessa forma, o Brasil para combater a demanda do Poder Judiciário e “aliviar” o mesmo precisou estabelecer métodos diferenciados como forma de mudar o pensamento dos cidadãos, é desse modo que surge os meios adequados de solução de conflitos. Na verdade, o Brasil adotou o Sistema Tribunal Multiportas, modelo de justiça do sistema norte americano, criado por Frank Sander, em outras palavras, estabeleceu o sistema em experiências norte americana.

Antes de adentrarmos ao propósito do sistema criado pelo Norte Americanomencionado, é importante mencionar como o Brasil é atrasado no sentido de estimular sistemas extrajudiciais aos litigantes, visto que, em alguns países do mundo o mecanismo de primeiramente tentar entrar em acordo é muito mais comum, podemos citar como exemplo, a cultura oriental, mais em específico, o Japão, o mesmo tem controle muito rígido no quesito estimular a Autocomposição dos conflitos, ou seja, para os cidadãos japoneses entrar no Judiciário é uma frustração social, pois não conseguiram resolver o problema por si só. Situação que explica como o número

de advogados é reduzido no Japão, em outras palavras, o local tem em cerca 20 mil advogados para uma população de 130 milhões de habitantes, muito diferente do Brasil, visto que, só no Estado de São Paulo há 150 mil advogados para cerca de 40 milhões de habitantes.

Após o exposto acima, que não poderia ser deixado de lado, o sistema do Tribunal Multiportas tem como objetivo central trazer diversas opções de solução para os conflitos existentes, em outras palavras, sistema amplo com vários tipos de procedimentos que oferece às litigantes soluções de acordo com as particularidades de cada conflito e assim, trazer a melhor forma de solucioná-lo. Método que utiliza a metáfora das portas, ou seja, é como se o sistema tivesse diversas portas e ao chegar com o conflito os litigantes seriam direcionados a porta específica para melhor solucionar a demanda.

O mesmo trouxe uma inovação para o sistema Judiciário brasileiro, visto que torna os processos mais rápidos, céleres, eficiente, moderno e principalmente, mais acessível. Mas é necessário que os sujeitos tenham acesso a informações referentes a tais sistemas, pois somente assim que será possível tirar a cultura enraizada de litígios existente no Brasil, e fornece novos padrões amigáveis para solucionar as desavenças.

Nos próximos tópicos entrará de forma mais específica em cada método de resolução de conflitos.

## **2.2 Autocomposição**

Sistema privativa de resolver os conflitos, visto que, no mesmo uma das partes litigantes deve abrir “mão” em todo ou em parte de seus direitos e assim, para o conflito ser solucionado. Sendo, portanto, considerado um ajuste entre as partes, e em tal sistema pode ocorrer a participação de terceiros, que no caso seria o mediador, conciliador ou arbitro. A Autocomposição pode ocorrer de três formas, a primeira é a desistência, o litigante dá início ao processo de proteger o direito lesado ou ameaçado de ser lesado, mas em um momento posterior o mesmo desiste. Uma outra forma seria a submissão, consiste em uma das partes ao entrar com o processo faz renúncia ao mesmo, pois aceita a pretensão exercida pela parte contrária. E por fim, a última

hipótese seria a transação, nesse fator existe um equilíbrio no litígio, em outras palavras, ambas as partes abrem “mão” de algum direito para poder entrar em acordo.

Contudo, o que se pode perceber é que a Autocomposição tem como finalidade a vontade das partes, isto é, as próprias partes litigantes se estabelecem para resolverem a questão existente, e hipóteses existentes de Autocomposição, é a mediação, conciliação, autodefesa e transação. A Mediação e a Conciliação receberam um tópico específico.

A autodefesa poderia ser resumida no velho ditado “justiça com as próprias mãos”, algo proibido pelo ordenamento jurídico brasileiro, salvo nos casos de legítima defesa real e estado de necessidade real.

Por outro lado, a transação, como mencionado acima, a mesma consiste em uma resolução equilibrada do conflito, onde ambas as partes discutem e conseguem chegar em um comum acordo.

Sendo, portanto, um sistema que vem crescendo no ordenamento jurídico brasileiro, pois perante o mesmo o processo se torna mais célere, porém, como o próprio parágrafo 4º do Artigo 334 do Código de Processo Civil mencionada que a Autocomposição não ocorrerá, se ambas as partes não quiserem, ou até mesmo, se o direito em jogo não admitir.

### **2.3 Heterocomposição**

Sistema pelo qual, as partes tentam entrar em comum acordo através da ajuda de um terceiro desinteressado da lide que possui poder sobre a mesma, e pode assumir duas formas: 1. Jurisdição e a 2. Arbitragem. Por enquanto, entraremos no que seria a jurisdição, visto que, a arbitragem será citada especificamente em outro tópico.

Não é algo muito complexo, visto que a lide será analisada mediante um magistrado que possui competência para tal ato e prevista em lei, desse modo, esse terceiro substitui a vontade das partes, visto que, decide sozinha mediante as provas abordadas dentro do processo.

### **2.4 Conciliação**

Modelo de Autocomposição, e tem como objetivo central a formalização de um acordo, e será realizada por um terceiro indiferente ao litígio, que é conhecido como conciliador. E esse terceiro atuara de forma ativa, ou seja, além de aproximar as partes irá trazer soluções para o conflito, contudo, percebe-se que as partes serão orientadas pelo conciliador. A atividade da conciliação é algo restrito, pois apenas possuirá uma área disciplinar, que no caso é o direito. E neste caso o conciliador irá lidar com pessoas sem vínculos anteriores, conforme Artigo 165, §2º do Código de Processo Civil.

Ressaltando que, a conciliação pode ser utilizada de maneira extrajudicial, como foi mencionado no parágrafo anterior, ou seja, as partes concordam com o acordo conveniente para ambas, assinando um termo e enviando para a petição no Judiciário, para que seja homologada. Por outro lado, a mesma também pode ser utilizada nas vias judiciais, isto é, o processo já existe, mas o juiz envia intimação para as partes envolvidas para que ocorra a conciliação na fase pré processual.

E o processo da Conciliação se estende por quatro etapas:

1. Abertura – momento em que o conciliador terá o primeiro contato com as partes e esclarecendo de forma objetiva o procedimento e regras da conciliação.
2. Esclarecimento das partes sobre suas ações – momento em que as partes levantaram o conflito existe, por lógica o motivo que as levaram a entrar com determina ação.
3. Criação de opções e sugestões – após o conciliador escutar as partes e estabelecer as principais informações necessárias, levantara opções de acordos para serem formulados.
4. Acordos – as partes entrarem em um consenso e assim, estabelecendo acordo, o conciliador formulará um termo do acordo.

Ressaltando que, se as partes não conseguirem entrarem em um consenso, mediante as propostas levantadas pelo conciliador, os litigantes voltam para a esfera judicial, em outras, voltam para o Poder Judiciário deixando assim, o magistrado decidir quem tem razão e quem não tem. Relembrando que, o conciliador não pode constranger ou intimar as partes e realizarem o acordo.

## **2.5 Mediação**

Também é um modelo de Autocomposição, que leva em consideração a vontade das partes, tendo como ponte primária a pacificação do conflito. Sistema pelo qual, também será resolvido por terceiro que as partes em comum acordo escolherem, conhecido como mediador, o mesmo atuará de forma passiva, leia-se, tem como função apenas restabelecer a comunicação entre as partes e fazerem que elas mesmas cheguem a um acordo, sem trazer soluções para o conflito. Ou seja, é uma Autocomposição espontânea, pois a mediação possibilita que as partes ouçam uma as outras, empoderando as mesmas, com a finalidade de restabelecer a comunicação entre elas. Atividade é multidisciplinar, visto que envolvem diversas áreas, como por exemplo, psicólogos, médicos, dentre outros, diante disso.

Portanto, percebe-se que a mediação se encaixa justamente em relações continuadas ou longo do tempo, ou seja, relações familiares, vizinhos, pessoas casadas, dentre outras, justamente porque o objetivo central da mediação é reestabelecer o diálogo entre as partes, não necessariamente resolver o conflito, mas também como forma de evitar o mesmo. Porém, não lida somente com os casos voltados para o Direito de Família, mesmo sendo mais comum, a mediação também existe no âmbito judicial, no meio empresarial, na Administração Pública. Ressaltando que é de suma importância que o mediador não tome lado, em outras palavras, não seja convicto com nenhuma das partes, nem mesmo forçar um acordo.

Ou seja, diante do parágrafo anterior, é notório que a mediação se estabelece em causas em que houve vínculo anterior entre as partes, conforme previsto no Artigo 165, §3º do Código de Processo Civil.

E o procedimento da mediação dependerá de seu estilo, mas um modo geral, possui em torno de 5 etapas:

1. Pré Mediação: momento em que o mediador terá o primeiro contato com as partes, como forma de explicar o procedimento, objetivos, regras, limites e principalmente, esclarecer dúvidas. Formando assim um termo inicial.
2. Abertura: onde o mediador cria um ambiente favorável, de confiança, confortável para que as partes tentem restabelecer a comunicação.
3. Mapeamento e exploração: após o mediador observar as principais informações, precisa realizar um mapeamento do conflito existente entre os litigantes. Momento que o relato inicial será colhido, escutando mediados e respectivos advogados.
4. Negociação: a função do mediador é auxiliar as partes para que as mesmas formulem opções que sejam benéficas as mesmas.
5. Encerramento: caso for estabelecido um acordo, a audiência de mediação pode ser encerrada. Momento em que, os advogados vão redigir um acordo. Acordo esse, que vale como título extrajudicial ou judicial.

Mas caso, as partes não entrem em acordo, o mediador realizará um termo de encerramento, sem consta as eventuais propostas levantadas.

## **2.6 Arbitragem**

Como mencionado no tópico anterior (1.3.3) a arbitragem é um modelo de Heterocomposição, onde as partes também entraram em um acordo com ajuda de um terceiro, como a mediação e a conciliação. E a arbitragem possui previsão legal pela Lei 9.307/96.

As partes irão escolher um terceiro desinteressado pela lide, que no caso seria o arbitro, deixando de lado a jurisdição estatal. E tal sistema somente pode recair em direitos disponíveis e partes capazes.

A arbitragem pode se estabelecer por dois jeitos, a primeira por cláusula arbitral, nesse caso as partes ao estabelecerem um contrato estipula em uma cláusula onde qualquer conflito existente referente ao que foi acordado deverá ser resolvido mediante arbitragem. E o segundo modo seria por via de compromisso arbitral, situação no qual é criado um instrumento específico para arbitragem e assinado por ambas as partes, porém, a diferença da outra via, e que nesse caso já existe um litígio.

O árbitro não necessariamente precisa ser formado em direito, pode ser de qualquer área, ficará de escolha das partes quem será o arbitro nesse caso, escolheram de acordo com a natureza do litígio.

Após o acordo formulado, receberá uma sentença, como se fosse um processo normal, e a mesma precisa conter alguns requisitos, como por exemplo, relatório inicial, onde deverá conter o nome das partes, do arbitro, a vara, número do processo. Por adiante, deve conter a fundamentação que levou o arbitro a tomar determinado convencimento, e por fim, o dispositivo, que nesse caso é a sentença proferida. E a decisão será reduzida a termo.

A única forma, das partes que realizarem a arbitragem é ambas desistirem do sistema jurisdicional. Em outras palavras, a arbitragem para ser prevista ambas partes devem concordar em resolver a questão fora do Judiciário e pactuar uma cláusula dentro do contrato firmado. Diante disso, caso uma das partes resolvam entrar na via judicial, o magistrado não poderá extinguir o processo sem resolução do mérito, antes de tudo deverá citar o réu para alegar contestação, momento em que o mesmo deverá alegar a cláusula de arbitragem, diferentemente do Código de Processo Civil de 73, onde era possível o juiz extinguir o processo sem resolução de mérito quando uma das partes entrava por via judicial em acordo estabelecido a arbitragem.

Importante mencionar que na arbitragem não cabe recurso, como exceção caberá apenas embargos de declaração, que será julgado pelo mesmo arbitro que julgou a lide no prazo de 5 dias, após a ciência das partes. É possível também que essa sentença arbitral seja levada ao magistrado como finalidade única de analisar as nulidades existentes, comprovado a nulidade a arbitragem deverá ser refeita.

### **3 MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO NO CENÁRIO ATUAL**

O presente tópico tem o intuito de abordar a pesquisa realizada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) referente a utilização dos meios adequados de conflito, em outras palavras, abordar de maneira geral o cenário dessas audiências. Buscando entender como a era tecnológica pode contribuir para que as audiências de conciliação e mediação se torne mais célere, por mais que o objetivo da mesma é realizar acordos de forma rápida sem a busca do Judiciário, desde o início da vigência do Novo Código de Processo Civil, como visto anteriormente, pretende trazer novas possibilidades para que o acesso dessas audiências seja mais eficiente. Na mesma linha raciocínio, a pesquisa trouxe o atual cenário pandêmico, algo novo que o mundo todo está vivenciando e, desse modo, entender se as novas tecnologias que podem ser benéficas para os meios alternativos de solução de conflito, poderiam serem utilizadas nesse novo normal e trazendo as vantagens ao serem adotadas.

#### **3.1 Panorama Atual da Utilização dos Meios Adequados de Solução de Conflito**

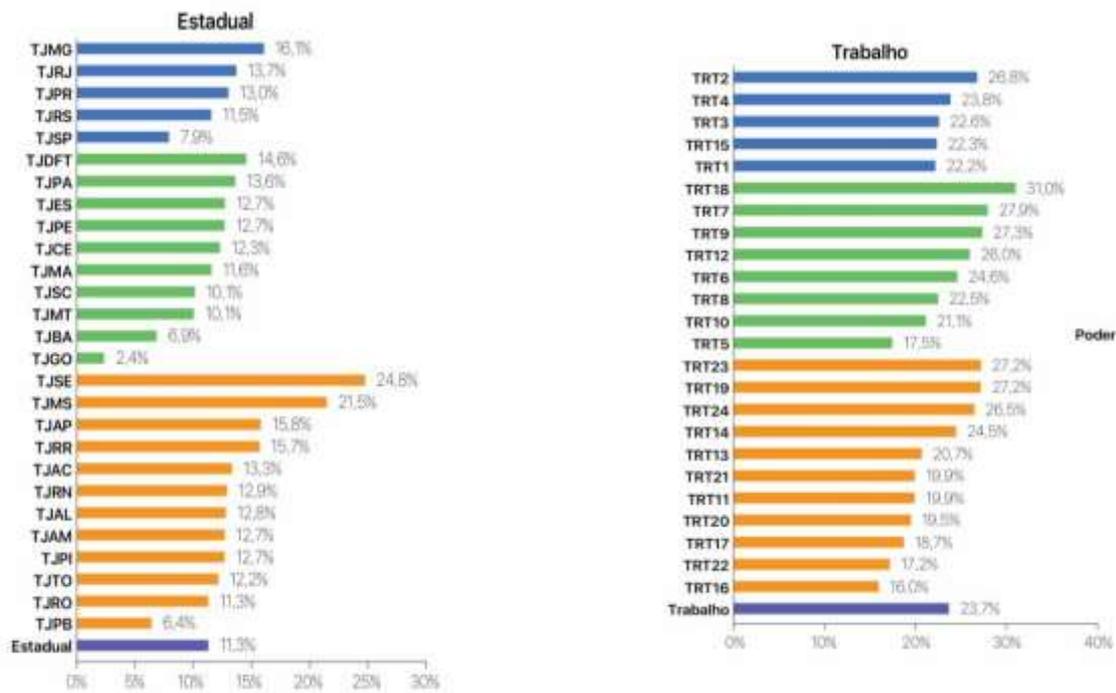
Diante de tudo que foi abordado até o presente momento, no sentido de que os meios alternativos de solução de conflito têm como consequência abrandar o Judiciário, no quesito abrangência de processos, é de suma importância realizar comparativos referentes aos litígios resolvidos por homologação de acordo. Em primeiro momento, deve-se entender que esses acordos são realizados em órgãos especializados, pelos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflito (NUPEMEC), onde o objetivo é fortalecer e estruturar esses acordos informais. E os comparativos que serão abordados posteriormente, tem como principal fonte a pesquisa realiza pelo Conselho Nacional de Justiça/2020.

Como referenciado, o sistema judiciário brasileiro conta com Centros e Núcleos especializados em realizar acordos, os mesmos se estende por todo o território nacional, em outras palavras, cada Tribunal de Justiça conta com um número adequado desses órgãos, porém, o CEJUSC é o mais utilizado, desse modo, atualmente encontra-se o total de 1.088 Centros Judiciários de Solução de Conflito e

Cidadania por todo o território brasileiro, porém, o TJ/SP lidera com o maior número de Centros, conta com 224.

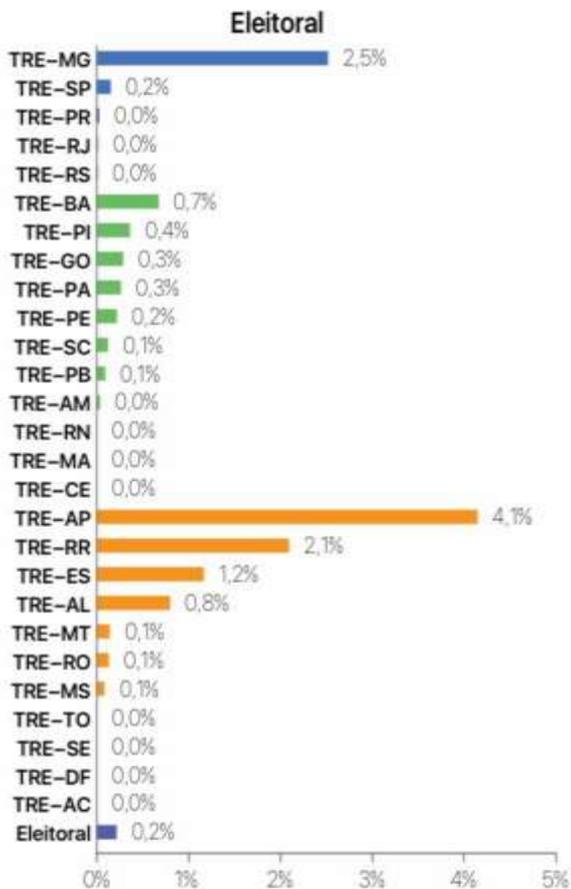
Outro âmbito de extrema importância é realizar um comparativo referente de quais Justiças mais realiza acordos e qual grau de jurisdição esses acordos prevalecem. Diante disso, primeiramente, será dado enfoque quanto aos tribunais existentes, ao analisar a pesquisa é possível notar que a Justiça do Trabalho solucionou 24% dos casos por meio de acordo, conforme os gráficos a seguir:

### GRÁFICO 1 – ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE JUSTIÇA ESTADUAL E DO TRABALHO



Fonte: CNJ – Justiça em Número 2020

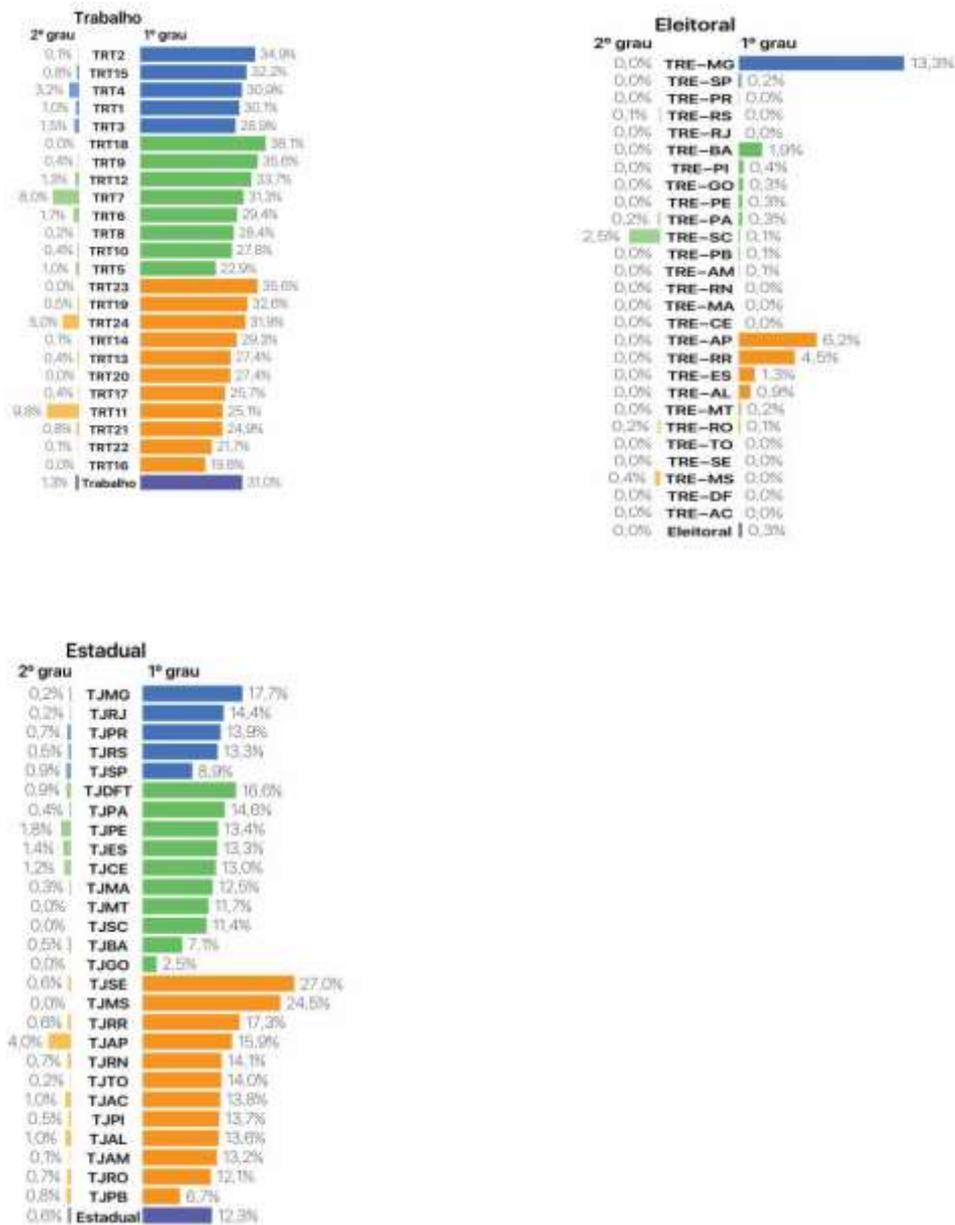
### GRÁFICO 2 – ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE JUSTIÇA FEDERAL E ELEITORAL



Fonte: CNJ – Justiça em Número 2020

É perceptível que diante de todas as justiças existentes, a Justiça do Trabalho é a que consegue estimular as sentenças homologatórias de forma mais eficaz, porém, como mencionado anteriormente, é de suma importância entender em qual grau de jurisdição que os acordos são mais proveitosos, diante disso, irrefutável que o valor vem aumentando a 39% quando no conhecimento de primeiro grau. No âmbito de segundo grau os acordos são praticamente zero em todas as Justiças comprando com a de primeiro grau, portanto, a Justiça do Trabalho continua liderando nesse quesito, conforma demonstrado nos gráficos:

### GRÁFICO 3 –ANÁLISE COMPARTIVA ENTRE JUSTIÇA DO TRABALHO, ELEITORAL E ESTADUAL



Fonte: CNJ – Justiça em Números 2020

Diante dos dois aspectos observados, é visível que diante de todas as justiças a do Trabalho consegue ser mais flexível nas causas e como consequências realizar mais acordos, justamente porque o procedimento trabalhista prevê em duas fases a realização de acordo, a primeira na audiência de Instrução e Julgamento

(Artigo 846 – CLT) e a última, nas razões finais pelas partes (Artigo 850 – CLT). Porém, as demais realizam um tanto de acordos considerável também, ou seja, atualmente o sistema dos meios adequados de solução de conflitos vem trazendo efeitos positivos para a sociedade, visto que, se compararmos os gráficos há um alto percentual de acordos realizados. Claro que, como visto no índice 2.2, parágrafo quinto, ainda é existente um número muito alto de processos, mas após analisar uma parte da pesquisa realizada pelo CNJ percebe-se, que o sistema judiciário brasileiro está caminhando aos poucos para mais realização de acordos, visto que, na mesma pesquisa o Conselho Nacional de Justiça ao fazer o levantamento de dados constatou que houve um aumento de 63% no ano de 2020 nas sentenças homologatórias, sendo, portanto, um recorde ao realizar uma comparação com os anos anteriores. Veja o gráfico a seguir:

#### GRÁFICO 4 – MÉDIA DE SENTENÇAS HOMOLOGATÓRIAS



Fonte: CNJ – Justiça em Números 2020

O gráfico demonstra um aumento na realização de acordos. Foi possível observar o aumento de mais de 50% - o que se mostra muito significativo. Se comparado com os anos anteriores, nunca tinha se tinha chegado a esse percentual – atendendo, portanto, as metas estabelecidas pela CNJ.

Um fator de impulsionamento é a utilização de novas tecnologias, tema que será tratado no tópico seguinte.

### 3.2 Os Meios Adequados e as Novas Tecnologias

Um ponto de extrema importância a ser abordado pela pesquisa, é justamente a era crescente de informações, em outras palavras, a utilização das novas tecnologias, a transmissão de informações de maneira apressada modificou as relações atuais, tanto no quesito particular como também nas relações jurídicas, diante disso, a maneira tradicional de resolver conflitos nos dias atuais não se opera de maneira tão eficaz, justamente pela consequência da nova era tecnológica. Sendo, portanto, necessário adequar-se à nova realidade.

Isto é, os meios alternativos de solução de conflito, principalmente, a mediação, conciliação e arbitragem precisaram se adequar as novas fases existentes, mas é notório que o Brasil não prosperou de forma veloz, justamente por causa da cultura enraizada de que os litígios devem ser levados ao juízo estatal, dessa forma, o país além de demorar para cultivar os meios alternativos de solução de conflitos, que prosperou de forma 'eficiente' após a terceira onda dos estudos dos direitos comparados (2.1), influenciando assim o projeto do Novo Código de Processo Civil em atual vigência, demorou também para adequar-se aos novas ondas tecnológicas, por mais que o Artigo 334, §7º menciona que as audiências de conciliação e mediação podem ser realizadas por meio eletrônico. Veja: "§ 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei".

No entanto, após a vigência do atual Código o Brasil vem adotando o uso dos ADR (Meios alternativos de resolução de conflitos ou meios alternativos de resolução de controvérsias), que, em outras palavras, são os meios extrajudiciais de resolver os litígios, que foram abordados nos tópicos anteriores, o próprio Código traz a importância de primeiramente resolver os conflitos de maneira extrajudicial. Porém, adotou posteriormente, nos últimos anos os meios de ODR (Online Dispute Resolution), são os mesmos meios de solução extrajudicial de conflito, mas de maneira digital. Melhor dizendo, um sistema de plataformas criado pelo norte americano Ethan Katsh, onde o principal objetivo é resolver os conflitos por meio da tecnologia, ou seja, ao invés dos litigantes se encontrarem em ambiente físico se encontram em uma plataforma online. Importante ressaltar, que esses meios tecnológicos não substituem os meios tradicionais, pois existem conflitos que devem

e são melhores resolverem presencialmente, apenas atuam como vetores para oferecer as partes um ambiente mais rápido e econômico.

Contudo, a desafios a serem enfrentados pelo sistema de ODR's, visto que, há necessidade de preparo técnico dos mediadores e conciliadores em relação a tecnologia, pois precisa haver uma atenção maior no material tecnológico, para que haja um equilíbrio entre todas as partes envolvidas no processo, apesar de ser um meio rápido é necessário haver o aceite de forma consensual entre as partes, sistema esse, que traz um custo benefício muito baixo, redução de tempo, trazem também maior acessibilidade, acolhimento entre as partes, visto que, estão em suas casas, dentre outras vantagens.

Portanto, desde o começo da pesquisa é notório perceber como o juízo estatal é sobrecarregado, e aos ADR's foi um sistema adotado para haver conclusões de litígios de forma mais rápido dentro do Brasil, e como consequência trazer uma mitigação ao Poder Judiciário, assim os ADR's juntamente com os ODR, realizam um exercício plena da cidadania, trazendo efetividade as conclusões dos processos, pois são resolvidos de maneira mais célere e com custo benefício baixo. Todavia, sempre será necessário avaliar de maneira meticulosa qual sistema será eficiente para determinado litígio, pois, cada conflito tem suas particularidades e assim, precisa ser avaliado qual dos métodos é mais eficaz.

### **3.3 Uma Solução para o Cenário Pandêmico?**

Imprescindível mencionar, que o atual ano se encontra em uma anormalidade, visto que, existe um cenário pandêmico causado pelo COVID-19, que introduziu pelo mundo a fora o isolamento social como forma de não propagar o vírus, afetando assim, diversas áreas da vida cotidiana. E uma dessas áreas, foi a própria Justiça, sendo que, como veiculado pela imprensa os Tribunais foram demasiadamente afetados, pois houve paralisação e diversas audiências remarcadas.

Diante do exposto, entende-se, que o cenário de paralisação das audiências por tempo considerável afetaria, principalmente os indivíduos que buscam o efetivo acesso à justiça, direito esse conferido pela Carta Magna e também a ordem jurídica justa. Desse modo, foi irrefutável que o sistema Judiciário se reinventasse como forma de reverter o cenário e dar andamento nas audiências.

O próprio Conselho Nacional de Justiça, logo no início da pandemia, estabeleceu a Resolução nº 313/2020, onde suspendeu os prazos por determinado tempo, até os Tribunais buscarem uma alternativa para o momento vivido. Contudo, a grande maioria dos Tribunais adequaram-se pelas vias digitais, ou seja, os meios tecnológicos estabelecidos para as audiências de mediação e conciliação, como mencionado anteriormente, foi adequado para todos os âmbitos da justiça, com o intuito de dar andamento as atividades sem que haja prejuízo, os próprios magistrados e servidores entraram no trabalho home office. Além de tudo, o Conselho Nacional de Justiça colocou à disposição plataformas emergenciais de videoconferência para realização das audiências.

Portanto, percebe-se, que os meios digitais são altamente benéficos, principalmente no momento atual enfrentado, visto que, as atividades jurisdicionais conseguem manter-se em andamento e também continuar dando acesso à justiça a todos na sociedade, em outras palavras, o sistema citado anteriormente, Online Dispute Resolution, é voltado para as audiências de conciliação e mediação, com custo benefício baixíssimo, mas que podem ser reavaliadas para serem utilizadas em qualquer âmbito da Justiça Brasileira.

Contudo, os sistemas digitais rendem frutos excelentes, uma vez que, o Conselho Nacional de Justiça publicou no dia 23 de junho de 2020 alguns números voltados para os trabalhos de Tribunais no momento que estão trabalhando de maneira remota, ou seja, dentre todos os Tribunais o TJRN proferiu no total de 70.379 sentenças, houve um aumento de 15,1% do rendimento, o mesmo Tribunal proferiu 70.962 decisões. No quesito despacho o TJPB liderada com o total de 258.534 despachos, aumento de 16,1% no rendimento do Tribunal. E por fim, no âmbito de atos cumpridos o TJMS lidera com o total de 4.566.39. Diante de todos os números mencionados, somente em quatro meses de pandemia os rendimentos de alguns Tribunais foram excelentes, comprovando que os meios digitais são uma das diversas soluções para a década da tecnologia.

Diante de todo o exposto, como forma de compreender os números acima citado, ou seja, como realmente o sistema de ODR'S proporciona custo benefício baixo e alto grau de efetividade, é importante mencionar um caso prático. Caso prático esse resolvido por meio do ODR no TJ-RJ (Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro), onde o intuito do Tribunal no momento da pandemia, foi justamente o

mencionado até o presente momento, proporcionar acessibilidade e rapidez na solução dos conflitos de interesse, até mesmo favorecendo as empresas no sentido de diminuir a demanda decorrentes das relações com clientes, a experiência foi voltada para um processo de Recuperação Judicial envolvendo mais de 65 mil credores, que no curto prazo de 4 meses, conseguiu alcançar em torno de 70% de acordos, situação pelo qual fosse resolver pelos meios convencionais seria inviável, sendo, portanto, um marco de sucesso na utilização da feramente citada. Lembrando, que o caso citado também ocorreu no momento pandêmico de 2020.

Desse modo, como forma de reiterar o que foi deduzido pelo parágrafo 5 (Quinto), onde demonstra os bons frutos tirados dos sistemas online, a situação pratica exposta, demonstra ainda mais a efetividade de dos sistemas ODR'S, até mesmo a segurança e o sigilo dos dados. E como foi discutido nos primeiros tópicos desde trabalho, no quesito a efetividade do acesso à justiça e os obstáculos que os cidadãos encontram para poder garantir seu direito garantido, os sistemas online é um meio de garantir de forma direta e eficiente o acesso à justiça, trazendo a flexibilidade de participação das partes, rapidez na solução e custo benefício baixo, e em relação a disseminação do vírus, evitando o deslocamento dos usuários, sendo primordial neste momento.

## **4 A FIGURA DO CONCILIADOR E DO MEDIADOR NAS AUDIÊNCIAS/SESSÃO DOS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

O presente tópico tem como objetivo primordial adentrar especificamente na pessoa do mediador e conciliador, ou seja, entender como esses profissionais são capacitados, visto que, para que as audiências de conciliação e mediação seja proveitosa e benéfica no quesito de realizar acordo, é necessário profissional capacitado. Além do mais, a audiência é norteadada por alguns princípios previsto no Artigo 166, caput do Código de Processo Civil, podendo até mesmo gerar vício nessa audiência se algum dos mesmos não seja seguido pelo terceiro.

### **4.1 A Capacitação de Conciliadores e Mediadores**

Quando se debruça nos estudos do Processo Civil, é notório perceber que sempre se busca a efetiva prestação jurisdicional, isto significa, que o objetivo primordial é conceder a sociedade a melhor forma de resolução de litígio, sendo, portanto, um direito indelegável a um Estado Democrático de Direito aos seus cidadãos. Porém, como mencionado em todo o corpo do trabalho é possível perceber os diversos desafios que o Processo Civil enfrenta em busca de seu objetivo. Diante disso, diversas medidas foram adotadas, desde antes a vigência do atual Código de Processo Civil, como forma de obter a finalidade estimada.

Nesse contexto, é de suma importância abordar a Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, um órgão administrativo de maior grau do Judiciário que tem como desígnio promover a melhor efetivação do sistema judiciário brasileiro. Sem dúvidas, o “CNJ” é o grande responsável das questões controversas, em dilemas e problemas que o Judiciário enfrenta, sempre buscando uma solução mais rápida e com grandes benefícios sem causar muitos problemas. Antes de adentrar ao tema, é importante mencionar o grande provedor que esteve presente na edição da Resolução, Ministro Cezar Peluso, ex Ministro do Supremo Tribunal Federal, o mesmo incessantemente demonstrava a preocupação de acúmulo processual no Poder Judiciário e com isso a conotação da justiça, como o mesmo mencionada em seu pronunciamento:

De um viés negativo, o grande volume de processos ameaça o eficaz funcionamento da Justiça e pode levar, no longo prazo, a perigosa desconfiança em relação ao Poder Judiciário e, conseqüentemente, ao Estado de Direito. A questão da morosidade da Justiça constitui – ou deveria constituir – preocupação fundamental dos verdadeiros defensores da democracia. (PELUSO, Cezar, 2011).

Entendia que o Acesso à Justiça não significa apenas ter um órgão que presta assistência judiciária gratuita, como por exemplo, Defensoria Pública, após a demanda ser ajuizada a resolução do litígio seria moroso de qualquer jeito. Diante da visão do mesmo, foi promovido a Resolução 125/2010 que mantém a judicialização, mas promove os meios adequados de solução de conflito, e além disso, estabelece diretrizes de políticas públicas para conceder os meios adequados, dentre todas, duas mais relevantes, implementação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos (CEJUSC), e os responsáveis de promover as audiências sejam devidamente habilitados nas técnicas de solução de litígio, ou seja, precisam passar por um processo de capacitação.

A capacitação dos mediadores e conciliadores é consagrado perante um curso de formação, como preconiza o Anexo I da Resolução 125/2010, a determinação do curso é transferir informações teóricas gerais sobre a conciliação e mediação, e trazer vivências na prática como forma de tornar esses terceiros facilitadores aptos a gerir uma audiência/sessão do litígio instalado, o desenvolvimento do curso é dividido em dois módulos: Módulo teórico e módulo prático.

O módulo teórico é voltado para o desenvolvimento de alguns temas em específico, como por exemplo, panorama histórico dos meios adequados de solução de conflito, a política judiciária nacional frente aos meios adequados, negociação, estudos específicos sobre mediação e conciliação, dentre outros aspectos. Por outro lado, o módulo prático, conhecido como estágio supervisionado, momento que será exteriorizado o conhecimento teórico para o mundo prático.

Além do citado, é importante mencionar que a própria Resolução trouxe um módulo específico voltado para o Estatuto de ética, ou seja, como esses terceiros devem se comportar nas audiências, como se deve proceder, informando a postura adequada desses mediadores e conciliadores, e os princípios que norteiam essas

audiências, o último tópico mencionado será abordado de forma mais profunda posteriormente.

É importante lembrar que esses meios adequados de solução de conflito instituídos pela Resolução 125 e até mesmo pelo próprio Código de Processo Civil de 2015, não visa substituir a judicialização, mas sim, fazer que em litígios de pequeno porte possa ser resolvido de maneira mais rápida e como consequência sendo mais eficaz. Mas é claro, que caso não se chegue a um acordo as partes têm a possibilidade e o direito de entrar no Judiciário para resolver a questão.

Ressaltasse que, a qualificação técnica para que esses terceiros comandem as audiências de conciliação e mediação tem como objetivo principal o fortalecimento das práticas dessas vias alternativas, ou seja, o foco é realizar cada vez mais acordos, mas sempre com qualidade, em outras palavras, é tirar o equívoco de que as vias adequadas de solução de conflito visam desafogar as vias judiciais. Precisando, contudo, investir na capacitação dos mesmos, para que assim haja fortalecimento dos vínculos individuais e coletivos, proporcionando o sentimento de justiça.

Por fim, essas capacitações são realizadas por entidades públicas e privadas habilitadas pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflito (Nupemec), segundo o Provimento CSM nº 2288/2015, sendo apenas necessário entrar em contato com as entendidas citadas.

## **4.2 Princípios Informadores**

Diante do exposto anteriormente, é imprescindível compreender o funcionamento das audiências de mediação e conciliação, visto que, a mesma é norteadada por alguns princípios, significa dizer, portanto, que além dos terceiros responsáveis por pacificarem o conflito precisarem de capacitação devem seguir algumas orientações que o próprio Código de Processo Civil, no artigo 166, caput e também na Resolução 125 do CNJ, pontuado no anexo de Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais em seu Artigo 1º:

- a) Princípio da Autonomia das Partes – o objetivo primordial da conciliação e mediação é que as partes consigam chegar em um acordo, desse modo, a vontade das mesmas devem prevalecer, visto que, as mesmas estipulam regras perante o consenso de ambas, mas sempre respeitando o ordenamento jurídico brasileiro.
- b) Princípio da voluntariedade e decisão informada – está relacionada com o princípio da dignidade da pessoa humana (Artigo 1, inciso III da CF), ou seja, as decisões impostas as partes não podem ser coercitivas, devendo informá-las sobre os procedimentos, esclarecendo seus direitos e deveres dispostas em lei.
- c) Princípio da informalidade audiências devem ser revestidas pela informalidade, em outras palavras, não se utilizar de palavras robustas, exigir formalismo, dentre outros aspectos.
- d) Princípio da independência – os mediadores e conciliadores não podem sofrer pressões das pessoas externas, nesses casos juízes, advogados, ou qualquer outra pessoa interessada no processo. Desse modo, compreende que os mesmos atuam sem nenhuma subordinação.
- e) Princípio da Oralidade – em regra, as audiências devem ser realizadas de maneira oral, onde conseguirá demonstrar as partes a importância da comunicação e até mesmo entre as partes e conciliadores ou mediadores.
- f) Princípio da imparcialidade – os terceiros responsáveis pelas audiências devem serem imparciais, significa que, devem estarem equidistante das partes, ou seja, deve agir respeitando as opiniões das partes, e explorando momentos que possa o acordo ser realizados. Caso uma das partes perceberem a parcialidade do mediador ou conciliador pode ser arguida a suspeição dos mesmos.
- g) Princípio da cooperação – nesse caso as partes devem favorecer o diálogo construtivo, sem estarem competindo.

- h) Princípio da boa –fé –as audiências devem ser revestidas pela lealdade, honestidade, sinceridade, justiça, comunicação e cooperação das partes estendendo até mesmo pelos terceiros pacificadores de conflito também, para que assim o procedimento possa ser produtivo e justo.
- i) Princípio da confidencialidade –está relacionada ao sigilo dos atos que ocorrem nas audiências, em outras palavras, os mediadores e conciliadores não podem expor o que foi presenciado na sala da audiência.

De todos os princípios acima mencionados, é importante mencionar que todos têm relevância, porém, o que se sobressai é o último (Princípio da confidencialidade), visto que, não havendo o respeito de determinada norma, claramente haverá o comprometimento da audiência. E o mesmo também favorece o princípio da boa –fé, o diálogo entre as partes e por fim, a transparência de todos os envolvidos na audiência.

Um último ponto a ser abordado, é em relação ao Artigo 2º da Lei de Mediação, visto que, a mesma também estabelece os princípios acima citados, lembrando, contudo, que o Código de Processo Civil além de estabelecer que não é possível tirar do judiciário a lesão ou ameaça de lesão de direitos, argumento previsto no artigo 3º do Código de processo Civil, parágrafo 2º do mesmo artigo preconiza que o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual entre os litigantes, veja: § 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos. Portanto, ficando ainda mais claro a possibilidade de realizar as audiências de conciliação e mediação como forma da resolução do litígio extrajudicial e assim, como consequência, escapando da morosidade do Judiciário, problema esse enfrentado em todo o corpo do trabalho.

## **CONCLUSÃO**

Adentra-se que, desde o surgimento do acesso à justiça, aquela que sofreu diversas mudanças conceituais ao longo do tempo, por questões filosóficas, sociológicas e principalmente, cultural, o efetivo acesso à Justiça sempre obteve obstáculos, justamente porque apenas as classes mais altas que conseguia alcançá-

la. Desse modo, o sentido de que todos devem e podem buscar o Judiciário sempre que houver algum litígio em jogo, para que assim o mesmo seja sanado, porém, não é desse modo que ocorre como visto ao decorrer do trabalho. Antes mesmo, de adentrar aos obstáculos, foi importante mencionar que o acesso à justiça ocorreu de forma gradual, ou seja, aos poucos e não do dia para a noite, ocorreu por meio do estudo do direito comprado, mais conhecido metaforicamente como o estudo das ondas. O presente trabalho abordou o que foi mencionado anteriormente, que apenas pequena parte da população conseguia a efetividade jurisdicional, desse modo, o Estado introduziu mecanismo para acabar com tal sistema e assim, todos conseguirem acessar a justiça, é o que forma a primeira onda. Partindo de tal parâmetro, a segunda trouxe sistemas voltados para o direito coletivo e difuso, algo mais amplo do Processo Civil e pôr fim a última onda, especificou o sistema interno do Processo, busco melhorá-lo cada vez mais, para que assim, resultados melhores pusessem ser alcançados

Mas é claro, que por mais que mecanismo criado no século passado como forma de obter o acesso efetivo da justiça, atualmente também se encontra obstáculos para que esse direito garantido na Carta Magna fosse de difícil alcance, como por exemplo, o não conhecimento de seus direitos, visto que, nos dias de hoje existe a Defensoria Pública, sistema que tem objetivo principal oferecer orientação jurídica, promover os direitos coletivos e individuais das pessoas necessitadas, porém, muitas pessoas ainda não sabe do órgão existente. Outro fato que contribui para que o acesso à justiça não seja tão efetivo é o alto custo que o mesmo gera ao entrar, e o primordial de todos, o uso injustificado, situações que não precisaria estar no Judiciário estão no mesmo e assim, causando a alta demanda que ocorre atualmente. Outro ponto de extrema importância, é a cultura enraizada dentro do Brasil de que apenas o Judiciário tem o poder de sanar conflitos.

Diante do mencionado, quando o Novo Código de Processo Civil foi estruturado para entrar em vigor, o mesmo estabeleceu mecanismo para que a cultura de litígios fosse diminuída e assim, como consequência a demanda do Judiciário seria mais branda. O Brasil adotou o sistema do Tribunal Multiportas, o mesmo traz diversas formas de solucionar conflitos, precisando ser escolhido de acordo com as particularidades de cada um, e a inovação traria soluções mais céleres, com custo benefício baixo, e voltados para a população compreender que é possível realizar

acordos de forma amigáveis, mas sem partir para o Judiciário. Dentro dessas demandas temos, a Autocomposição, Heterocomposição, conciliação, mediação e por fim, a arbitragem. Contudo, as espécies de Autocomposição mais utilizadas e o que O Código de Processo Civil coloca em foco e a mediação e conciliação, previsto no Artigo 334 do Código citado.

E mediante o estudo realizado pelo Conselho Nacional de Justiça, a utilização dos meios adequados de solução de conflito nos Tribunais e na fase de conhecimento e no de segundo grau, obteve a informação que de todas as justiças existentes, a Justiça do Trabalho é a que mais realiza acordos, principalmente em âmbito de 1º grau, ou seja, os acordos por meio da Autocomposição em segundo grau são muito difícil ocorrer, porém, mesmo sendo apenas em fase de conhecimento os acordos subiram em torno de 50%, sendo uma porcentagem muito considerável, havendo, portanto, um índice de aceitação das pessoas em relação aos Meios Adequados de Solução de Conflito.

Porém, diante de todo o mencionado, um ponto que não pode deixar em branco foi o ano de 2020, algo que está sendo atípico em nível mundial, por conta da pandemia do Covid – 19, algo que paralisou o Judiciário por alguns meses, levando no entanto, os atrasos dos processos em tramitação, havendo a necessidade do Poder Judiciário se reinventar para poder colocar em pauta todos os processos existentes, com isso adentrou na discussão dos meios adequados de solução de conflito serem realizados de forma virtual, sistemas que o Próprio Código de Processo Civil permite que aconteça, em seu Artigo 334, §7º, mas que não era muito utilizado. E perante o cenário atual foi implementado os ODR'S (Online Dispute Resolution), um sistema de plataformas que o objetivo central é resolver os litígios de forma virtual, onde há um custo benefício baixíssimo tanto para as partes quanto para o Estado, deixando a resolução do conflito mais célere e mais benéfica, algo que é uma inovação nos dias de hoje, em foco no cenário pandêmico vivido. Mas ressalta-se, que o sistema não visa tirar todos os litígios do espaço físico, mas deixando para o Judiciário os conflitos que merecem mais atenção. Havendo, contudo, a prova da celeridade do sistema através de casos práticos, o mencionado pelo próprio Trabalho foi o Processo de Recuperação Judicial, sendo resolvido no prazo de 4 meses, tempo recorde se comparar com o sistema normal.

Por fim, por mais que os meios adequados de solução de conflito e o futuro dos litigantes para obter o acesso à justiça de forma direta e rápida, os terceiros envolvidos no procedimento, ou seja, aquele que comanda as demandas na audiência, precisam ser capacitados para tanto, a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça traz a forma como essa capacitação será realizada, nada ,menos importante, que esses conciliadores e mediadores devem seguir certos princípios que essas audiências sejam proveitosas para todos.

Concluindo que, ao decorrer de toda a pesquisa realizada, a cultura de litígio dentro do Brasil é algo muito extenso, ou seja, por mais que o Código de Processo Civil trouxe a inovação dos Meios Adequados de Solução de Conflito como forma de demonstra que determinados litígios podem e devem ser resolvidos através de acordos, com um bom diálogo, as cidadãos no início foram resistentes a isso, é o que se percebe pelo alto número de processos ainda existentes mesmo após a vigência do Código de 2015. Porém, aos poucos a mudança aconteceu e como ainda vem acontecendo, pois perante a pesquisa citada no parágrafo quarto desse mesmo tópico, houve um aumento de 50% dos acordos entre as partes litigantes, já é um avançado para o Brasil e principalmente, para o Poder Judiciário. Mas para que essa inovação ocorra de forma ainda mais frequente, é necessário incentivar os litigantes, situação esse que o Artigo 3, §3º do Código de processo Civil já estabelece, ou seja, cabendo a todos os sujeitos da relação processual estimular esses acordos. Visto que, apenas por esses meios que será possível trazer um Judiciário menos moroso, com sentenças rápidas, procedimento célere. Por mais, que o Brasil está avançado cada vez mais nos acordos extrajudiciais, não tem como passar em branco, como o Brasil é atrasado nesse quesito, justamente, porque se formos compará-lo a outros lugares, como por exemplo, o Japão, situação essa já mencionada no decorrer do trabalho, o mesmo estabelece esses meios alternativos há muitos anos, ou seja, a cultura deles é voltada para a comunicação, ao dialogo, sem muitos esforços, em outras palavras, pessoas que são ensinadas desde a infância a resolverem os litígios a base dos acordos e socorrer ao Judiciário em último caso, como se fosse a ultima ratio. Situação que o Sistema Jurídico brasileiro vem tentando implementar, desde a vigência do Código de Processo Civil de 2015, aos poucos vem avançados, mas está muito longe de se comprar a uma sociedade igual o Japão.

## REFERENCIAS BIBIOGRAFICAS

ANDRADE, Rafael. **Resolução n. 125/2010 – Conselho Nacional de Justiça.** 2020. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=0FbQ8aM8lgA>. Acesso em: 10 de outubro de 2020.

BRASIL. **CÓDIGO CIVIL.** Disponível em: <http://.planalto.gov.br/ccivil/03/ato2015-2018-2015/lei/13105.htm>. Acesso em: 19 de maio de 2020.

BRASIL. **RESOLUÇÃO 125/2010 – CNJ.** Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156#:~:text=CONFLITOS%20DE%20INTERESSES-,Art.,%C3%A0%20sua%20natureza%20e%20peculiaridade>. Acesso em: 1 de outubro de 2020.

BRASIL. **STF.** 2011. **Pronunciamento do Ministro Cezar Peluso na Abertura do Seminário “Mediação e Conciliação”.** Disponível em: <http://www.stf.jus.br/arquivo/cms/noticiaNoticiaStf/anexo/FAAPconciliacao.pdf>. Acesso em: 1 de outubro de 2020.

BARROS, Paulo. **Os Princípios que regem a Conciliação e a Mediação.** Disponível em: <https://pramosbarros.jusbrasil.com.br/artigos/368276202/os-principios-que-regem-a-conciliacao-e-a-mediacao>. Acesso em: 10 de outubro de 2020.

CARVALHO, Iana Rita Lira. **Acesso à justiça e as vias alternativas como meio de resolução de conflito: mediação, conciliação e arbitragem.** Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/58656/acesso-a-justica-e-as-vias-alternativas-como-meio-de-resolucao-de-conflito-mediacao-conciliacao-e-arbitragem>. Acesso em: 19 mai. 2020.

CONTIJO, Danielly Cristina Araújo. **O Direito Fundamental de ACESSO À JUSTIÇA. São Paulo.**

CURY, César; FERREIRA, Claudia. **Pandemia da Covid-19 Gera Reflexão sobre Resolução de Conflitos Online.** Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mar-27/opinio-covid-19-gera-reflexao-resolucao-conflitos-online>. Acesso em: 18 de outubro de 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Quero ser um mediador/conciliador.** Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/quero-ser-conciliadormediador/#:~:text=13.105%2F2015%20\(C%C3%B3digo%20de%20Processo,Aperfei%20oamento%20de%20Magistrados%20\(ENFAM\)](https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/quero-ser-conciliadormediador/#:~:text=13.105%2F2015%20(C%C3%B3digo%20de%20Processo,Aperfei%20oamento%20de%20Magistrados%20(ENFAM)). Acesso em: 17 de outubro de 2020.

GAJARDONI, Fernando. **Levando o dever de estimular a Autocomposição a sério.** Disponível em: <https://migalhas.uol.com.br/coluna/tendencias-do-processo-civil/310064/levando-o-dever-de-estimular-a-autocomposicao-a-serio>. Acesso em: 17 de outubro de 2020.

GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). **Mediação e Gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação.** 2007. São Paulo.

GONÇALVES, Jéssica. **Princípios da Mediação de Conflitos Cíveis.** Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/principios-da-mediacao-de-conflitos-civis/#:~:text=O%20art.,informalidade%20e%20da%20decis%C3%A3o%20informada%E2%80%9D>. Acesso em: 18 de outubro de 2020.

JUSTIÇA EM NÚMERO. **CNJ.** Disponível em: <https://www.cnj.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 19 de maio de 2020.

KERENNYNE, Larissa. **Acesso à Justiça Cappelletti PDF.** Disponível em: <https://pt.slideshare.net/LarissaKerennyne/acesso-justica-mauro-cappelletti-pdf-1>. Acesso em: 19 de maio de 2020.

MOREIRA, Manoela. **Conheça o Procedimento da Mediação.** Disponível em: <https://noticias.cers.com.br/noticia/procedimentomediacao/#:~:text=A%20media%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20um%20processo,a%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20entre%20as%20pessoas>. Acesso em: 20 de outubro de 2020.

MUNIZ, Tânia, MOURA, Isabel. **O Modelo de Tribunal Multiportas Americano e o Sistema Brasileiro de Solução de Conflitos.** Disponível em: <file:///C:/Users/Mariana/Downloads/77524-368141-1-PB.pdf>. Acesso em: 18 de outubro de 2020.

NEVES, Kevlvyn. **A Autocomposição do Novo Código de Processo Civil.** Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/11470/A-autocomposicao-no-novo-Codigo-de-Processo-Civil>. Acesso em: 15 de outubro de 2020.

OLIVEIRA, Dalton. **Conceito de Justiça.** 2016. Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=ga\\_n8kn2BVg](https://www.youtube.com/watch?v=ga_n8kn2BVg). Acesso em: 19 de maio de 2020.

OLIVEIRA, Geisa Cadilhe. **Técnicas de Solução de Conflito, Autocomposição e Heterocomposição.** Disponível em: <http://www.conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/37717/tecnicas-de-solucao-de-conflitos-autocomposicao-e-heterocomposicao>. Acesso em: 20 de maio de 2020.

OAB. **Código de Ética e Disciplina da OAB.** Disponível em: <https://www.oabsp.org.br/subs/saoluizdoparaitinga/institucional/legislacao-basica/codigo-de-etica-e-disciplina-da-oab>. Acesso em: 17 de outubro de 2020.

PEREIRA, Wellington Gomes. **Princípio da Conciliação e Mediação no NCPC.** 2017. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/62162/principio-da-conciliacao-e-mediacao-no-ncpc>. Acesso em: 10 de outubro de 2020.

PIERI, Gabriela. **A Conciliação e a Mediação no Novo Código de Processo Civil.** Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/67678/a-conciliacao-e-a-mediacao-no-novo-codigo-de-processo-civil>. Acesso em: 20 de outubro de 2020.

RINALDI, Luciano. **As Normas Fundamentais do Novo Código de Processo Civil.** Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2017-mai-24/Luciano/Rinaldi-nornas-fundamentais-cpc>. Acesso em: 19 de maio de 2020. SIQUEIRA, Dirceu Pereira;

RODRIGUES, Marcos. **Conciliação e Mediação.** Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/10394/Conciliacao-e-mediacao>. Acesso em: 20 de outubro de 2020.

ROSA, Isabela. **A Arbitragem e seus pontos principais.** Disponível em: <https://isabellarosa.jusbrasil.com.br/artigos/189325889/a-arbitragem-e-seus-pontos-principais>. Acesso em: 20 de outubro de 2020.

ROQUE, Andre. **Ainda o Acesso à Justiça: Algumas Propostas para o Problema dos litigantes habituais.** Disponível em: <http://genjuridico.com.br/2019/09/17/propostas-problema-litigantes-habituais/>. Acesso em: 21 de outubro de 2020.

RODOVALHO, Thiago. **Canadá é um bom exemplo do uso da mediação obrigatória.** Disponível em: [onjur.com.br/2015-nov-24/thiago-rodovalho-canada-bom-exemplo-mediacao-obrigatoria#\\_ftn6](http://onjur.com.br/2015-nov-24/thiago-rodovalho-canada-bom-exemplo-mediacao-obrigatoria#_ftn6). Acesso em: 15 de outubro de 2020.

OLIVEIRA, Flávio Luiz de. **Acesso à Justiça uma perspectiva da democratização da administração da justiça nas dimensões social, política e econômica.** 1 ed. Birigui.

SALES, Lilia; CHAVES, Emanuela. **Mediação e Conciliação judicial – a Importância da Capacitação e de seus Desafios.** Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S217770552014000200011&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S217770552014000200011&script=sci_arttext&tlng=pt). Acesso em: 19 de outubro de 2020.

SIQUEIRA, Dirceu Pereira; OLIVEIRA, Flávio Luiz de. **Acesso à Justiça e a concretização de direitos.** 1º ed. Birigui.

SOARES, Juliane Nunes. **Tribunal Multiportas.** Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/55910/sistema-tribunal-multiportas>. Acesso em 19 de maio de 2020

TRATADO INTERNACIONAL, **Pacto de San José da Costa Rica.** Disponível em: <http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/instrumentos/sanjose.htm>

TJSP. **Conciliação e Mediação.** Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Conciliacao/Nucleo/Instituicoes#:~:text=Segundo%20o%20Pr ovimento%20CSM%20n%C2%BA,11%2F2016%20e%20alterado%20pela>. Acesso em: 17 de outubro de 2020.

VIEIRA, Eduardo. **A Resolução Adequada de Disputa no NCPC e a Resolução nº 125 do CNJ.** 2017. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/62735/a-resolucao-adequada-de-disputas-no-ncpc-e-a-resolucao-n-125-do-cnj>. Acesso em: 1 de outubro de 2020.

WATANABE, Kazuo. **Mediação como política pública social e judiciária.** - Mediação e Conciliação - Revista do Advogado nº 123. São Paulo: Revista do advogado, 2014.