



**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA (UniCEUB)
FACULDADE DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS**

JULIANA MORESCHI QUEIROZ MARIANO

**A EFICÁCIA DA CONCILIAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS DE
BRASÍLIA/DF.**

Brasília

2017

JULIANA MORESCHI QUEIROZ MARIANO

**A EFICÁCIA DA CONCILIAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS DE
BRASÍLIA/DF.**

Monografia apresentada como
requisito para conclusão do curso de
bacharelado em Direito do Centro
Universitário de Brasília - UniCEUB.
Orientador Prof. Paulo Gustavo
Medeiros Carvalho.

Brasília

2017

MARIANO, Juliana Moreschi Queiroz.

A eficácia da conciliação nos Juizados Especiais de Brasília/DF. Brasília: Juliana Moreschi Queiroz Mariano. Brasília: UniCEUB, 2017.

56p.

Monografia apresentada como requisito para conclusão do curso de bacharelado em Direito do Centro Universitário de Brasília - UniCEUB. Orientador Prof. Paulo Gustavo Medeiros Carvalho.

1. Direito Civil. 2. Conciliação. 3. Eficácia. 4. Juizados Especiais de Brasília/DF. 5. Resolução 125 do CNJ. 6. Manual de Mediação Judicial. 7. Pauta Específica. 8. Brasil.

JULIANA MORESCHI QUEIROZ MARIANO

**A EFICÁCIA DA CONCILIAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS DE
BRASÍLIA/DF.**

Monografia apresentada como
requisito para conclusão do curso de
bacharelado em Direito do Centro
Universitário de Brasília - UniCEUB.
Orientador Prof. Paulo Gustavo
Medeiros de Carvalho.

Brasília, 13 de maio de 2017

BANCA EXAMINADORA

Prof. Paulo Gustavo Medeiros Carvalho
Orientador

Examinador: César Binder

Examinador: Rodrigo Ribeiro

RESUMO

Neste trabalho, o tema é a eficácia da conciliação nos Juizados Especiais de Brasília/DF. Para tal, abordam-se o Código de ética, que é previsto na Resolução 125 do CNJ, a formação dos conciliadores, incluindo explicações a respeito do curso e estágio supervisionado, as técnicas previstas no Manual de Mediação Judicial e na Resolução 125 do CNJ que são utilizadas pelos conciliadores durante a audiência de conciliação, a estrutura da audiência, e por fim, abordaremos o funcionamento da pauta específica, que é um convênio firmado entre o CJUSC/JEC-BSB e algumas empresas, além de alguns dados estatísticos. Tem como principal objetivo esclarecer aspectos da conciliação e dos conciliadores, relacionado a eficácia com a devida observância do Código de Ética em conjunto com as técnicas, além de apresentar as benesses da pauta específica como saída para as grandes demandas advindas das relações de consumo. A problemática que leva a elaboração da presente pesquisa monográfica consiste em esclarecer o funcionamento da conciliação segundo as normas e manuais existentes, demonstrando a real eficácia da conciliação nos Juizados Especiais.

Palavras-chave: Direito Civil. Conciliação. Eficácia. Juizados Especiais de Brasília/DF. Resolução 125 do CNJ. Manual de Mediação Judicial. Pauta Específica. Brasil.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
1 A CONCILIAÇÃO E O CÓDIGO DE ÉTICA DOS CONCILIADORES	8
1.1 Conceito de Conciliação	8
1.2 Princípios norteadores da conduta do conciliador	10
1.2.1 Confidencialidade	10
1.2.2 Neutralidade e imparcialidade	12
1.2.3 Decisão informada	14
1.2.4 Competência	15
1.2.5 Independência e autonomia	16
1.2.6 Respeito à ordem pública e às leis vigentes	17
1.2.7 Empoderamento	18
1.2.8 Validação	19
2 CONCILIAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS	20
2.1 Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania dos Juizados Especiais Cíveis de Brasília	20
2.2 Fundamento social da conciliação	21
2.3 Fundamento político da conciliação	22
2.4 Conciliadores	23
2.4.1 Procedimentos seguidos pelos conciliadores da audiência	23
2.4.1.1 Rapport	23
2.4.1.2 Declaração de abertura	25
2.4.1.3 Relato, colheita de informações e identificação de sentimentos	26
2.4.1.4 Resumo	28
2.4.1.5 Negociação	29

2.4.2 Técnicas.....	36
2.4.2.1 <i>Recontextualização.....</i>	36
2.4.2.2 <i>Escuta ativa de propostas implícitas e afago como incentivo.....</i>	37
2.4.2.3 <i>Sessão privada.....</i>	37
3 DA EFICÁCIA DA CONCILIAÇÃO E A PAUTA ESPECÍFICA.....	40
3.1 Curso de capacitação para representantes de empresas.....	43
3.1.1 <i>Teoria do conflito.....</i>	44
3.1.2 <i>Espiral do conflito.....</i>	45
3.2 Etapas da pauta específica.....	46
3.3 Da Eficácia.....	47
CONCLUSÃO.....	52
REFERÊNCIAS.....	53

INTRODUÇÃO

O tema que será abordado neste trabalho é a eficácia da conciliação nos Juizados Especiais de Brasília/DF. Tem como objetivo analisar essa problemática, a partir da legislação, doutrina, manuais de conciliação e dados disponibilizados pelo TJDF. A conciliação é tema que atualmente chama a atenção da comunidade jurídica e da sociedade como um todo. Com esse interesse surgem dúvidas, pois a atenção é recente e as fontes de informações são muito específicas.

No primeiro capítulo será abordado o Código de ética dos conciliadores que é encontrado no Anexo III da Resolução 125 do CNJ. Cada um dos princípios norteadores da conduta daqueles conduzem as audiências de conciliação será devidamente explicado e comentado.

No segundo capítulo será abordada a conciliação nos Juizados Especiais, o funcionamento do CEJUSC/JEC-BSB, as técnicas que são utilizadas na audiência, o curso e o estágio supervisionado pelo qual os conciliadores passam para se formarem. Para tanto, será utilizado a Resolução 125 do CNJ, o Manual de Mediação Judicial, a legislação vigente e autores que já se manifestaram a respeito do assunto.

Ao final, no terceiro capítulo, serão apresentados dados estatísticos que relacionam a eficácia da conciliação nos Juizados Especiais com a devida observância do Código de Ética em conjunto com as técnicas e os demais pontos apresentados nos capítulos 1 e 2, além da apresentação do convênio conhecido como pauta específica. Aqui a base serão os dados estatísticos fornecidos pelo Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação (NUPEMEC) do TJDF.

1 A CONCILIAÇÃO E O CÓDIGO DE ÉTICA DOS CONCILIADORES

1.1 Conceito de Conciliação

Por anos a fio os estudantes de direito foram ensinados a litigar. Os métodos de resolução de conflitos eram tidos como ineficazes e tinham sua importância menosprezada, visto que não havia uma cultura de pacificação em curso. Após diversas mudanças significativas no meio acadêmico começaram a surgir as sementes de uma nova consciência.

O poder Judiciário tomou medidas para incentivar e aperfeiçoar a conciliação, entre elas a Resolução 125 do CNJ, que buscou efetivar ações de forma concreta, como a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos. Tais centros são responsáveis pela realização das sessões de conciliação e mediação e contam com conciliadores cadastrados no Tribunal em que atuam.¹

A conciliação é um meio alternativo de resolução de conflitos que está se desenvolvendo em larga escala no País. O novo Código Processo Civil trouxe tal método em destaque, a começar pelo artigo 3º, § 3.º que enuncia que ‘a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial’.

“[...] os meios alternativos da solução de conflitos são ágeis, informais, céleres, sigilosos, econômicos e eficazes. Deles é constatado que: são facilmente provocados e, por isso, são ágeis; céleres porque rapidamente atingem a solução do conflito; sigilosos porque as manifestações das partes e sua solução são confidenciais; econômicos porque têm baixo custo; eficazes pela certeza da satisfação do conflito.”²

O manual de mediação do CNJ, que é referência para o tema em comento, explicita a conciliação como um processo autocompositivo no qual

¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ* de 29 de novembro de 2010. Anexo II. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

² CAETANO, Luiz Antunes. *Arbitragem e mediação: rudimentos*. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12349&revista_caderno=21>. Acesso em: 20 abr. 2016

as partes são auxiliadas por um terceiro a chegar a uma solução ou a um acordo. Este terceiro é regido pelos princípios da neutralidade e da imparcialidade, e utiliza as técnicas adequadas à situação.³

Adolfo Gelsi Bidart testifica que:

“[...] a conciliação é um instituto adequado par alcançar a justiça, por parte daqueles mesmos incluídos no conflito, que por isso sabem melhor a que aspiram e que pode satisfazer suas necessidades, na realidade concreta que vivem e no momento e na oportunidade em que se coloca em conflito.”⁴

Em suma a conciliação traz diversos benefícios para aqueles que participam do processo, pois há a possibilidade de encerrar o processo em um único ato, sem necessidade de juntada de provas e todo o desgaste processual já exaustivamente conhecido.

Atualmente o Judiciário Brasileiro está soterrado de processos que superam em muito sua capacidade, perturbando assim a celeridade processual previsto na Carta Magna. A conciliação surge como alternativa para auxiliar na resolução desses conflitos. Inúmeras causas, por interesse da parte ou complexidade, por vezes exigem que uma sentença seja dada ao final, porém o índice de processos que terminam na audiência de conciliação cresce a cada dia que passa.⁵

“Tem-se percebido, com isso, que o acesso à Justiça tornou-se arcaico em relação à realidade contemporânea. O sistema jurídico não acompanha o progresso da sociedade, e em contrapartida, deixa, por vezes, lacunas na resolução dos litígios bem como não satisfaz os auspícios de um prestação jurisdicional adequada e satisfatória, para o que deveria estar preparado o Poder Judiciário. Os problemas são abundantes, desde as custas elevadas até o tempo do processo, que não mais condiz com a velocidade da informatização.”⁶

³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Manual de Mediação Judicial*. Organização: André Gomma de Azevedo. 5ª edição. Brasília Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/destaques/arquivo/2015/06/c276d2f56a76b701ca94df1ae0693f5b.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2016.

⁴ BIDART, 1988 apud TAVARES, 2002, p. 127. Disponível em: <http://ambito-juridico.com.br/site/index.php/%3Fn_link%3Drevista_artigos_leitura%26artigo_id%3D13175%26revista_caderno%3D8?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11014&revista_caderno=21>. Acesso em: 15 abr. 2016.

⁵ BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Art. 5.º, inciso LXXVIII. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 15 abr. 2016.

⁶ SILVA, Adriana dos Santos. *Acesso à justiça e arbitragem: um caminho para a crise do judiciário*. Barueri. Manole 2009. p. 110.

Em relação à eficácia da audiência de conciliação no Judiciário, cito os índices de acordo do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania dos Juizados Especiais Cíveis de Brasília em 2014, do total de 2.537 audiências realizadas 41.4% resultaram em acordo. Essa porcentagem é reflexo de um conjunto de fatores, entre eles treinamento específico e constante para os conciliadores.⁷

1.2 Princípios norteadores da conduta do conciliador

Neste tópico serão tratados os princípios que norteiam a Conciliação como instituto jurídico. Tais estão previstos no Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, que está na Resolução 125 do CJ, Anexo II.

No primeiro artigo temos oito princípios fundamentais enunciados e explicados nos respectivos incisos. São eles: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.⁸

1.2.1 Confidencialidade

O inciso I, do 1.º artigo, da Resolução 125 do CNJ, trata sobre o princípio da confidencialidade.

“I – Confidencialidade - dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;”⁹

⁷ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação. *Relatório de Atividades de 2014*. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/relatorios-1/relatrioanualnupemec2014digitalATUALIZADO.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2016. p. 55.

⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ de 29 de novembro de 2010*. Anexo II. Artigo 1º. Inciso I. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ de 29 de novembro de 2010*. Anexo II. Artigo 1º. Inciso I. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

A audiência de conciliação é em sua essência confidencial. Na prática isso gera segurança para que as partes expressem seus interesses e objetivos facilitando o encontro do ponto em comum que poderá por fim a lide.

Com relação à segurança jurídica, vale ressaltar que somente constará em ata os atos essenciais ao processo, salvo caso em que o conciliador tome conhecimento de violação à ordem pública ou às leis vigentes durante a audiência, caso isso ocorra será posto em ata as informações pertinentes.¹⁰

Usualmente justifica-se a ênfase na confidencialidade com vistas de proteção do processo de conciliação e manutenção da confiança que é depositada no conciliador. A ligação que é formada entre as partes e o condutor da audiência é sensível, tênue e essencial para que sejam auferidos os interesses e questões pertinentes ao processo. Quando o conciliador comunica as partes de que as informações tratadas na audiência não serão repassadas ou utilizadas por terceiros, com exceção de fato ilícito, forma-se o elo de confiança que dará o tom da conversa.¹¹

O princípio da confidencialidade foi tratado pela Lei 13.140 de 2015 em seu trigésimo artigo:

“Art. 30. Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação.
§1º O dever de confidencialidade aplica-se ao mediador, às partes, a seus prepostos, advogados, assessores técnicos e a outras pessoas de sua confiança que tenham, direta ou indiretamente, participado do procedimento de mediação, alcançando:

¹⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ de 29 de novembro de 2010*. Anexo II. Artigo 1º. Inciso I. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

¹¹ AZEVEDO, Gustavo Trancho. *Estudos de Arbitragem Mediação e Negociação: Confidencialidade na mediação*. v.2. Disponível em: <<http://www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol2/terceira-parte-artigo-dos-pesquisadores/confidencialidade-na-mediacao>>. Acesso em: 30 maio 2016.

- I - declaração, opinião, sugestão, promessa ou proposta formulada por uma parte à outra na busca de entendimento para o conflito;
- II - reconhecimento de fato por qualquer das partes no curso do procedimento de mediação;
- III - manifestação de aceitação de proposta de acordo apresentada pelo mediador;
- IV - documento preparado unicamente para os fins do procedimento de mediação."¹²

Aufere-se desse artigo e seus incisos que a confidencialidade se estende às partes, seus prepostos, advogados, assessores técnicos e outras pessoas que tenham participado do processo de conciliação.

1.2.2 Neutralidade e imparcialidade

Segundo o manual de mediação judicial do CNJ:

“O princípio da neutralidade e imparcialidade de intervenção determina que, ao desenvolver seu ofício, o autocompositor proceda com neutralidade – isto é, isento de vinculações étnicas ou sociais com qualquer das partes – bem como se abstendo de tomar partido no curso da autocomposição.”¹³

O conciliador deve se eximir de dar opiniões, se manifestar sobre o assunto ou fazer julgamentos. Tal conduta é necessária para que a audiência proceda de forma neutra e imparcial, sem que haja preferência por alguma parte, ou que a opinião do conciliador influencie as decisões das partes.

Os princípios em questão estão previstos na legislação brasileira, o artigo 166 do Código de Processo Civil em vigor enuncia expressamente sobre o princípio da imparcialidade: “A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.”¹⁴

¹² BRASIL. *Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015*. Dispõe sobre a mediação. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 19 abr. 2016.

¹³ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2009. p. 245.

¹⁴ BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 21 abr. 2016.

No anexo II da resolução 125 do CNJ temos o Código de ética da conciliação e mediação que em seu artigo 1º, IV, traz a concepção de imparcialidade como princípio:

“IV – Imparcialidade - dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;”¹⁵

De forma prática, a neutralidade e a imparcialidade caminham juntas, pois o conciliador que conduz a audiência deve se eximir de expressar valoração com relação à matéria tratada, às partes, ou qualquer aspecto do processo. Esse resguardo previsto no código de ética possibilita ao conciliador sair da questão e auxiliar as partes de forma limpa e clara, seja qual for o resultado final da audiência, acordo ou não, este será fruto da vontade das partes, sem qualquer vício de vontade.

Como já foi explicitado, a conciliação é utilizada para resolver questões, e os acordos que advêm de uma audiência são formados pelos interesses das partes que compõem a lide. O princípio da voluntariedade aplicado na conciliação visa garantir que ninguém é obrigado a aceitar um acordo que não atenda o seus interesses.¹⁶

Cabe ressaltar que o princípio da voluntariedade é ligado diretamente com o empoderamento da parte, visto que a audiência é recheada de escolhas que afetam todo o curso do processo. Tais escolhas são feitas pelas partes com o auxílio de um facilitador. Friso a palavra auxílio e contextualizo em relação ao tema tratado, pois o conciliador não deve pressionar de forma alguma a decisão que será tomada.

¹⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ de 29 de novembro de 2010. Anexo II. Artigo 1º. Inciso IV.* Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 21 abr. 2016.

¹⁶ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação. *O que é mediação e Conciliação?* Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/mediacao-e-conciliacao/o-que-e-mediacao-econciliacao>>. Acesso em: 21 abr. 2016.

1.2.3 *Decisão informada*

O princípio da decisão informada preconiza que as partes estejam cientes do processo do qual estão participando, sobretudo saibam as consequências das decisões que tomarem ao longo da audiência. Cabe ressaltar que não se trata de orientação jurídica, mas sim de esclarecimentos procedimentais.¹⁷

Sobre o princípio da decisão informada, André Gomma de Azevedo diz:

“O princípio da decisão informada estabelece como condição de legitimidade para a autocomposição a plena consciência das partes quanto aos seus direitos e a realidade fática na qual se encontram. Nesse sentido, somente será legítima a resolução de uma disputa por meio de autocomposição se as partes, ao eventualmente renunciarem a um direito, tiverem plena consciência quanto à existência desse seu direito subjetivo.”¹⁸

O princípio em comento visa dar plena consciência às partes sobre a realidade em que estão inseridas, evitando que sejam surpreendidas por qualquer consequência indesejada advinda da decisão tomada. A conciliação trata diretamente da vontade das partes, tal processo é pautado na busca de soluções por meio de vários instrumentos, entre eles a troca de informações que possibilitem um acordo. Admitir que um acordo seja feito tendo por base informações ludibriosas ou até a falta de informações vai de encontro a legitimidade do processo que foi feito.¹⁹

Com relação ao conciliador, cabe a ele informar as partes sobre as etapas, vantagens e habilidades comunicativas mínimas que serão utilizadas. É de suma importância que as partes estabeleçam um diálogo fluente e decidam o rumo que a lide irá tomar sem que haja lacunas de informações, o

¹⁷ RANGEL, Tauã Lima Verdan. *Anotações ao Princípio da Decisão Informada em sede de Conciliação*: Singelas Ponderações. Pg.10. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,anotacoes-ao-principio-da-decisao-informada-em-sede-de-conciliacao-singelasponderacoes,48774.html>>. Acesso em: 3 maio 2016.

¹⁸ AZEVEDO, André Gomma. *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. v.2. p. 30.

¹⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ de 29 de novembro de 2010*. Anexo II. Artigo 1º. Inciso II. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 21 abr. 2016.

princípio tratado neste tópico é parte essencial no processo autocompositivo em curso.²⁰

1.2.4 Competência

O princípio em comento neste tópico é de certa forma subentendido no Direito como primazia, pois a competência, neste caso sinônimo de qualificação, é essencial para que o ato seja conduzido sem vícios/falhas.²¹

O artigo 12, Seção II, da Resolução 125 do CNJ deixa claro que só poderão fazer as audiências de conciliação os conciliadores devidamente capacitados.

“Art. 12. Nos Centros, bem como todos os demais órgãos judiciários nos quais se realizem sessões de conciliação e mediação, somente serão admitidos mediadores e conciliadores capacitados na forma deste ato (Anexo I), cabendo aos Tribunais, antes de sua instalação, realizar o curso de capacitação, podendo fazê-lo por meio de parcerias. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)”²²

O Anexo I a que se refere o artigo trata especificamente de como será a capacitação dos conciliadores. O curso de capacitação será composto pela parte teórica e pela parte prática. A teoria é vital para que o conciliador aprenda as técnicas que serão utilizadas em audiência, durante as aulas há a exposição de conteúdo e audiências simuladas que dão a primeira visão de como será a vivência nesse meio alternativo de solução de conflito.²³

O conteúdo programático que será explicitado nas aulas está no Anexo I, tópico 1.1 da Resolução 125 do CNJ, são eles, o panorama histórico

²⁰ FRANCO, Ricardo César; KOHARA, Paulo Keishi Ichimura. Entre a Lei e a Voluntariedade: O Modelo Institucional de Resolução Extrajudicial de Conflitos em Defensorias Públicas. *Revista da Defensoria Pública*, Ano 5, n.1, 2012. Disponível em: <<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/repositorio/207artigo.revista2012.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2016.

²¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ de 29 de novembro de 2010*. Anexo II. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 20 maio 2016.

²² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010*. Artigo 12. Seção II. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 20 maio 2016.

²³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010*. Anexo I. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 20 maio 2016.

dos métodos consensuais de solução de conflitos, a política judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos, cultura da paz e métodos de solução de conflitos, teoria da comunicação/teoria dos jogos, moderna teoria do conflito, negociação, conciliação, mediação, áreas de utilização da conciliação/mediação, interdisciplinaridade da mediação, o papel do conciliador/mediador e sua relação com os envolvidos (ou agentes) na conciliação e na mediação e ética de conciliadores e mediadores. A carga horária do módulo teórico é de 40 (quarenta) horas/aula e devem ser complementadas pelo módulo prático.²⁴

O estágio supervisionado tem contagem de 60 (sessenta) a 100 (cem) horas práticas em que o conciliador é avaliado por supervisores devidamente capacitados. Durante esse módulo o conciliador irá atuar como observador, co-conciliador e conciliador. É necessário que o aluno cumpra esses três papéis de forma que desenvolva suas habilidades e adquira vivência para lidar com as audiências. Ao final de cada audiência o conciliador irá entregar relatório que não deverá ser limitado ao caso, mas também contenha as técnicas que foram utilizadas, as dificuldades e facilidades. Ressalto que esses relatórios são requisitos para que o aluno obtenha o certificado de conclusão do curso.²⁵

1.2.5 Independência e autonomia

A independência e a autonomia na conciliação resguardam o conciliador de forma que, enquanto condutor da audiência, tem liberdade para recusar, suspender ou interromper a sessão caso entenda que não se encontrem presentes as condições necessárias ou o acordo fruto da vontade das partes seja ilegal ou inexecutável.²⁶

²⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo I, tópico 1.1.* Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 20 maio 2016.

²⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo I.* Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 20 maio 2016.

²⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo III. Inciso V.* Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 20 maio 2016.

Aplicada às partes a autonomia de vontade assegura que não serão coagidos/forçados a tomar qualquer decisão, terão total liberdade para tomá-las durante ou ao final da audiência, como também interrompe-la caso queiram. Neste princípio é nítida a questão da voluntariedade.²⁷

A independência e a autonomia são de suma importância no processo da conciliação visto que o conciliador deve ter liberdade para conduzir a audiência segundo os princípios e diretrizes legais e nada mais que isso, de forma que as partes tenham o escopo de tomar suas próprias decisões sem que se submetam à ordem que exceda a questão procedimental.²⁸

1.2.6 Respeito à ordem pública e às leis vigentes

O acordo é fruto da vontade das partes, porém não pode contrariar lei vigente ou ordem pública. Tal enunciado está previsto no inciso VI, do artigo 1, Anexo III da Resolução 125 do CNJ. As partes podem convencionar o acordo da forma que melhor entendam desde que tal não vá de encontro ao inciso citado, caso isso ocorra o conciliador se valerá dos princípios constantes nos incisos V e VI do artigo citado, sendo eles independência, autonomia e respeito à ordem pública e às leis vigentes, se recusando a redigir o acordo.²⁹

De que valeria um acordo ilegal perante os olhos da Justiça? Qual seria o propósito da audiência se não chegar a uma solução legal e passível de execução? O conciliador pode e deve se ater aos princípios para impedir

²⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo III. Inciso V.* Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 20 maio 2016.

²⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo III. Inciso V.* Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 25 maio 2016.

²⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo III. Inciso VI.* Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 25 maio 2016.

que discrepâncias e ilegalidades sejam resultados do processo de conciliação.³⁰

Percebe-se a ligação direta entre a independência, a autonomia e o respeito á ordem pública e às leis vigentes, é normal que quando falamos de um os outros dois se fazem presentes, pois para se recusar a redigir um acordo o conciliador deve ser amparado pela norma, para tento temos o inciso V, do artigo 1, da Resolução 125 do CNJ, mas o motivo para se recusar está no inciso VI do citado artigo, quer dizer que eles são dependentes entre si.³¹

O respeito á ordem pública e às leis vigentes está presente em outro princípio, o da confidencialidade. Como já foi comentado no tópico 1.1.1, configura-se exceção ao princípio da confidencialidade quando há violação à lei vigente ou à ordem pública.³²

1.2.7 Empoderamento

É esperado que após a audiência de conciliação as partes aprendam a dirimir seus conflitos de forma eficiente e pacífica, sem que haja a necessidade intervenção do Judiciário. Claro que há questões de maior complexidade em que a discussão jurídica é necessária, porém grande parte dos casos que o Judiciário analisa não são desse escopo.³³

O princípio do empoderamento está previsto no inciso VII, artigo 1, da Resolução 125 do CNJ, tem por objetivo estimular as partes a aprenderem a resolverem seus conflitos utilizando a experiência na audiência como base, pois durante a sessão as partes tem contato com as técnicas utilizadas pelo

³⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo III.* Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 25 maio 2016.

³¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo III. Incisos V e VI.* Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 25 maio 2016.

³² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo III. Inciso I.* Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 25 maio 2016.

³³ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 236.

terceiro facilitador, além de lidarem com a conciliação como método de resolução de conflito. Este conflito nem sempre é tipicamente jurídico, por vezes é uma simples disputa de posições.³⁴

Há a necessidade de um componente educativo de resolução de conflito nas sessões de conciliação para que no futuro as partes possam ter outra postura nas suas relações, pois o objetivo da conciliação é resolver não só a questão discutida, mas também ensinar que o litígio não é a única forma de dirimir o conflito, que existem alternativas.³⁵

1.2.8 Validação

Consta na Resolução 125 do CNJ, “Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como serem humanos merecedores de atenção e respeito.”³⁶

O princípio da validação previsto no inciso citado tem por intuito humanizar o conflito, trazendo para a relação das partes a compreensão e a empatia. O terceiro facilitador é neutro e auxilia as partes ao longo do diálogo para que entendam suas necessidades, valores e vontades. Não há como achar um ponto em comum se as partes não conhecem seus próprios pontos, e é nisso que o conciliador foca, na compreensão dos valores e disposições.³⁷

Afinal a conciliação traduz o denominador em comum das partes, o ponto de convergência que resulta num acordo, e para tanto as partes tem que aprender e se sentir valoradas, pois não há opinião ruim, há opinião divergente e há a possibilidade de achar o ponto de convergência.

³⁴ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 237.

³⁵ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 238.

³⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010*. Anexo III. Inciso VIII. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 25 maio 2016.

³⁷ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 238.

2 CONCILIAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS

2.1 Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania dos Juizados Especiais Cíveis de Brasília

Para que a conciliação seja aplicada em sua plenitude há a necessidade de termos instalações condizentes com a necessidade das partes envolvidas, com conciliadores treinados e devidamente capacitados, privacidade para discussão dos termos e suporta tecnológico para confecção dos acordos ou atas. O artigo 8 da Resolução 125 do CNJ já traz a disposição expressa de que os tribunais deverão criar tais Centros com a finalidade de promover audiências de conciliação e mediação, além de prestar atendimento e orientação ao cidadão.³⁸

Em abril de 2009 foi instalado no fórum Leal Fagundes o CEJUSC-JEC-BSB, vinculado à 2ª Vice-Presidência do TJDF, cuja principal atribuição é coordenar a política de mediação, de conciliação e de solução adequada de conflitos de interesses no âmbito da Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Tal Centro foi criado de forma a atingir patamares de excelência, seu sistema de seleção, treinamento e supervisão de conciliadores é referência no Brasil. Atualmente o juiz coordenador é o Dr. Josmar Gomes de Oliveira e a supervisora é a Senhora Andrezza Gaglionone Passani.³⁹

Por ser referência de excelência, a instalação do CEJUSC-JEC/BSB foi realizada de forma a proporcionar um ambiente propício e seguro para que as partes, em conjunto com os conciliadores, possam transladar do conflito para a resolução deste. Temos 16 salas de conciliação, a sala de supervisão

³⁸ “Art. 8º Para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e Fazendários, os Tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (“Centros”), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão.” CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ, de 29 de novembro de 2010*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/resolucoes/resolucao-no-12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010>>. Acesso em: 18 out. 2016.

³⁹ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Juizados Especiais Cíveis divulgam estatísticas de acordo do mês de agosto*. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2014/setembro/juizados-civeis-de-brasilia-divulgam-estatistica-dos-mes-de-agosto>>. Acesso em: 18 out. de 2016.

e o cartório. As audiências são dispostas em 5 horários por turno, de forma que são realizadas, aproximadamente, 110 por dia.⁴⁰

Para entendermos a crescente utilização da conciliação que justificou a criação e estruturação dos CEJUSC's há a necessidade de enunciarmos sobre 2 princípios, que serão tratados nos tópicos seguintes.

2.2 Fundamento social da conciliação

A sentença sofrida pelo réu costuma descer amarga, sem finalidade de solucionar o conflito social, mas somente extinguir de forma racional a lide. Assim o Estado exerce sua jurisdição, com mão de ferro e de olhos vendados. Vendados por que o juiz, em virtude do colapso do Judiciário, passou a encarar a lide processual como número em estatística, por vezes há o interesse de solucionar de forma total, visando a tal falada pacificação social, porém o tempo corre contra a boa vontade do magistrado.⁴¹

“Na concepção moderna de processo, a utilização da conciliação prévia, mormente a judicial, é valorizada, visto que com ela tem-se melhor possibilidade de alcançar a paz social ou harmonia entre as partes, o que normalmente não acontece com uma decisão imposta.”⁴²

A conciliação é o meio alternativo de resolução de conflito em que as partes tem a oportunidade de serem juízes da própria casa, de terem a segurança de um título executivo judicial, ao mesmo tempo em que o terceiro que participa da audiência atua como facilitador, não impõe uma sentença.⁴³

É fato de conhecimento geral que no caso da sentença ser considerada injustiça pela parte que sofre a condenação, esta vai se valer de

⁴⁰ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Juizados Especiais Cíveis divulgam estatísticas de acordo do mês de agosto*. Disponível em: <http://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2014/setembro/juizados-civeis-de-brasilia-divulga_m-estatistica-domes-de-agosto>. Acesso em: 18 out. 2016.

⁴¹ GRINOVER, Ada Pellegrini. *Os fundamentos da justiça conciliativa*. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pelaconciliacao/arquivos/cnj_%20portal_artigo_%20ada_mediacao_%20e_%20conciliacao_fundamentos1.pdf>. Acesso em: 19 out. 2016.

⁴² PACHECO, Iara Alves Cordeiro. *Os Direitos Trabalhistas e a Arbitragem*. São Paulo: LTr, 2003. p.13.

⁴³ GRINOVER, Ada Pellegrini. *Os fundamentos da justiça conciliativa*. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pela-conciliacao/arquivos/cnj_%20portal_artigo_%20ada_mediacao_%20e_%20conciliacao_fundamentos1.pdf>. Acesso em: 19 out. 2016.

vários meios para evitar que a execução se cumpra. Tal situação não costuma acontecer no caso de acordo firmado por meio da conciliação, pois tal é fruto do consenso entre as partes, porém nem por isso não possui cláusulas de multa caso o acordo não seja cumprido, facilitando assim uma possível execução caso seja necessário. ⁴⁴

O fundamento social da conciliação consiste na pacificação social, de forma que atinja os indivíduos envolvidos na lide, lidando com as possíveis tensões que surjam, pois o conflito tem cunho sociológico e precisa ser tratado por inteiro, não somente pelo prisma jurídico. ⁴⁵

2.3 Fundamento político da conciliação

Quando falamos do fundamento político há que se falar da participação popular exercida pela coletividade por meio de diversos sistemas, em específico nesse estudo a conciliação e a mediação. O sistema centralizador de poder que rege a sociedade atualmente apresenta falhas na estrutura, falhas estas que levaram o Estado a seguir por vias inovadoras, dando a população possibilidade de participar da atividade jurisdicional. ⁴⁶

Dessa mutação do poder único nasceu o princípio participativo. Tal princípio se desdobra em vários pontos importantes, entre eles a informação, capacidade de tomada de decisão, consulta jurídica, assistência e intervenções, porém sobressaem o momento da intervenção na hora da decisão e o controle sobre o exercício do poder. ⁴⁷

Com relação a atividade jurisdicional, também há desdobramentos do citado princípio, sendo eles a participação da administração da justiça, e a

⁴⁴ GRINOVER, Ada Pellegrini. *Os fundamentos da justiça conciliativa*. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pelaconciliacao/arquivos/cnj_%20portal_artigo_%20ada_mediacao_%20e_%20conciliacao_fundamentos1.pdf>. Acesso em: 19 out. 2016.

⁴⁵ GRINOVER, Ada Pellegrini. *Os fundamentos da justiça conciliativa*. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pelaconciliacao/arquivos/cnj_%20portal_artigo_%20ada_mediacao_%20e_%20conciliacao_fundamentos1.pdf>. Acesso em: 19 out. 2016.

⁴⁶ GRINOVER, Ada Pellegrini. *Os fundamentos da justiça conciliativa*. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pelaconciliacao/arquivos/cnj_%20portal_artigo_%20ada_mediacao_%20e_%20conciliacao_fundamentos1.pdf>. Acesso em: 19 out. 2016.

⁴⁷ GRINOVER, Ada Pellegrini. *Os fundamentos da justiça conciliativa*. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pelaconciliacao/arquivos/cnj_%20portal_artigo_%20ada_mediacao_%20e_%20conciliacao_fundamentos1.pdf>. Acesso em: 19 out. 2016.

participação mediante a justiça, nesse caso temos como exemplo a legitimação para agir.⁴⁸

2.4 Conciliadores

A conciliação nos Juizados Especiais tem seu começo no artigo 2º da lei 9099, em que consta expressamente que deve-se buscar sempre que possível a conciliação ou a transação. A base de uma audiência de conciliação depende de 3 pessoas, o pacificador (conciliador), o autor e o réu. Não há que se falar em conciliação nos Juizados Especiais sem falarmos sobre os conciliadores que compõem esse sistema.⁴⁹

A lei 9.099 e a Resolução 125 do CNJ trazem alguns requisitos que se fazem necessários para que o indivíduo seja investido como conciliador. O artigo 7º da lei 9.099 enuncia que os conciliadores deverão ser bacharéis em Direito. Tal requisito não é mera formalidade, pois há a necessidade de que o condutor da audiência de conciliação conheça os limites legais pelos quais deve se guiar, mantendo assim a base da segurança jurídica.⁵⁰

2.4.1 Procedimentos seguidos pelos conciliadores na audiência

2.4.1.1 “Rapport”

O *rapport* é um conceito ligado intimamente a um conciliador que passou pelo treinamento adequado, explicitado no tópico 1.2.4 do presente trabalho. Não há como explicar o que é *rapport* sem falar da relação das partes com o conciliador, pois em suma, tal conceito consiste numa relação

⁴⁸ GRINOVER, Ada Pellegrini. *Os fundamentos da justiça conciliativa*. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pelaconciliacao/arquivos/cnj_%20portal_artigo_%20ada_mediacao_%20e_%20conciliacao_fundamentos1.pdf>. Acesso em: 19 out. 2016.

⁴⁹ BRASIL. *Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995*. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Artigo 2º. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm>. Acesso em: 23 out. 2016.

⁵⁰ BRASIL. *Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995*. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Artigo 7º. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm>. Acesso em: 23 out. de 2016.

harmoniosa e de confiança em que há compreensão recíproca, envolvendo a linguagem verbal e a não verbal.⁵¹

“Os conciliadores deveriam se submeter a preparo técnico especializado, extrapolando os limites das ciências afins, de forma a receber a apreensão de temas que possam efetivamente mudar a realidade judicial. E mais, deveriam possuir habilidade o bastante para mostrar aos litigantes a realidade da situação em que se encontram e a esperteza de provocar a verificação da convergência de interesses comuns, buscando, assim, uma composição proveitosa.”⁵²

A audiência de conciliação gira entorno das questões que envolvem os litigantes, porém sem o auxílio de um terceiro imparcial tal tentativa de resolução corre um grande risco de ser infrutífera. O *rapport* é o elo que possibilita ao conciliador adentrar, de forma imparcial, no conflito.⁵³

Muitos autores dizem que o *rapport* consiste em três grandes elementos: atenção mútua, sentimento positivo compartilhado e um dueto não verbal bem coordenado.⁵⁴

A parte que recorre a litigância não necessita somente de uma resolução final para a questão discutida, necessita também de ser ouvida por alguém que deixe claro que está ali para escutá-la, sem pressa e sem julgamentos. Há um pouco de psicologia na escuta ativa, forma pela qual o conciliador não só se dispõe a escutar a parte, mas responde de forma não verbal e verbal. Como conciliadora não posso contar nos dedos quantas vezes uma parte mudou de postura, se tornou mais disposta, somente por ter sido ouvida por alguém que não está ali para impor uma solução, mas acima de tudo, está ali para pacificar.⁵⁵

É comum que as partes comecem a audiência carregadas de sentimentos negativos, de forma que não conseguem enxergar uma possível

⁵¹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 174.

⁵² BRUNO, Suzana. *Conciliação: prática interdisciplinar e ferramentas para a satisfação do jurisdicionado*. Belo Horizonte: Fórum, 2012. p. 88.

⁵³ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 174.

⁵⁴ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 174.

⁵⁵ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 174.

solução para a lide, e sim enxergar o outro como adversário, e não como participante ativo na construção da solução. Ao auxiliar as partes a enxergar os possíveis sentimentos positivos que estão envolvidos na situação, o conciliador faz com que por alguns instantes elas possam retirar os olhos da espiral do conflito. A espiral de conflito é um fenômeno de ação e reação, de forma que a reação será mais severa do que a ação que a originou, gerando um novo conflito.⁵⁶

2.4.1.2 Declaração de abertura

Após o primeiro contato e início da formação do *rapport*, pois este se dará ao longo de toda a audiência, o conciliador fará a nota de abertura. Esse é o momento em que são postas as informações gerais sobre a audiência e regras de conduta a serem seguidas. O conciliador se apresenta, fala sobre os princípios que regem sua atuação, entre eles a neutralidade, a imparcialidade e a confidencialidade, explica a ordem de fala nos relatos, comumente é o requerente que começa seguido pelo requerido e posteriormente o conciliador explica como se dará a formalização do possível acordo ou seguimento judicial do processo, e por fim, dita as regras de conduta.⁵⁷

Ressalto que a declaração de abertura não é uma simples fase de exposição de regras, pois é nesse momento que as partes começam a se habituar com a proximidade de estarem sentadas na mesma mesa. Parece ser uma coisa simples que poderia ser deixada de lado facilmente, esse é um ledor engano cometido com pessoas que não tem o treinamento adequado.⁵⁸

É na fase de abertura que o conciliador se firma como terceiro imparcial condutor da audiência, pois cabe ressaltar que o fato do conciliador

⁵⁶ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 174.

⁵⁷ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 117.

⁵⁸ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 118.

não ser juiz não o exime da autoridade necessária para conduzir a audiência de forma plena.⁵⁹

Ao longo da nota de abertura o conciliador deve ser espelho para as partes, de forma que seu comportamento, incluindo o tom de voz, incite as partes a permanecerem calmas ao longo da audiência.⁶⁰

Ao final da declaração de abertura as partes são questionadas pelo conciliador se tem alguma dúvida e se concordam com os termos apresentados. Esse encerramento é vital, pois ao longo do processo conciliatório podem ocorrer situações em que as partes, por exemplo, inflijam alguma regra estipulada, nesse caso o conciliador retoma a atenção e solicita que as partes voltem a atuar conforme o que acordaram no início da audiência. Além do mais, o fato de o condutor da audiência perguntar as partes envolvidas se concordam com os termos, fortifica o *rapport* estabelecido e a participação ativa das partes.⁶¹

2.4.1.3 Relato, colheita de informações e identificação de sentimentos

Após a declaração de abertura tem início a fase dos relatos das partes seguido do resumo do conciliador. Neste momento é vital que o conciliador ouça atentamente o relato dos participantes da audiência, exercitando aqui a escuta ativa⁶² que foi explicitada no tópico anterior, com o fim de colher do relato das partes quais são as reais questões que devem ser tratadas ao longo da audiência, pois por vezes a parte tem dificuldades de expressar exatamente o que figura como seu interesse real.⁶³

⁵⁹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 118.

⁶⁰ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 119.

⁶¹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 119.

⁶² REGO, Armério. *Comunicação Pessoal e Organizacional, Teoria e Prática*. Lisboa: Edição Sílabo, 2007: "Escutar envolve muito mais do que ouvir uma mensagem, a escuta ativa pressupõe disponibilidade, interesse pela pessoa e pela comunicação, compreensão da mensagem, espírito crítico e alguma prudência na interpretação." p. 100.

⁶³ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 141.

A identificação de questões é de suma importância para que a audiência flua da melhor maneira, pois como podemos discutir algo que não podemos identificar ao certo? Por exemplo: o autor busca a quitação de uma dívida que seu irmão contraiu com ele, porém ao longo de seu relato o conciliador observa que em torno da questão monetária existe uma questão de falha de comunicação, situação comum em casos que envolvem familiares. Há a necessidade de auxiliar as partes a se resolverem não só no sentido de quitação da dívida, pois ali temos uma relação continuada que será continuar existindo ao longo de toda a vida das partes. Imaginem se essa falha continua a existir? É fato que em algum momento a justiça será acionada novamente para dirimir um conflito que poderia ser evitado se a falha de comunicação fosse trabalhada. ⁶⁴

“[...] a decisão judicial baseada única e exclusiva na lei pode até promover a justiça, mas dificilmente será atendendo aos interesses das pessoas envolvidas, motivos dos inúmeros retornos ao Estado-juiz para solucionar pendências relativas àquela relação familiar, muito menos irá se ater aos processos individuais relativos ao desgaste emocional” ⁶⁵

A identificação de sentimentos ao longo do relato das partes vai auxiliar o conciliador a escolher qual técnica vai utilizar para conduzir a audiência. No caso de conciliações que envolvam questões puramente materiais, nas quais as partes não expressem nível de aborrecimento exacerbado, o conciliador pode fazer com que a audiência seja mais objetiva. É um erro comum querer prolongar uma conversa desnecessária, causando assim um possível desentendimento entre as partes que antes estavam calmas. Porém em se tratando de um caso que envolva dano moral, em que as partes já começam a audiência com o nível de estresse alto, é necessário uma outra abordagem, pois aqui o objetivismo não auxilia na resolução do conflito. ⁶⁶

⁶⁴ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 141.

⁶⁵ LANGOSKI, Deisemara Turatti. Prática da Mediação nos Conflitos Familiares. *Revista Síntese Direito de Família*, São Paulo: IOB. v.12, n. 61 ago./set 2010, p. 15.

⁶⁶ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 137.

2.4.1.4 Resumo

Após o relato das partes, cabe ao conciliador fazer um resumo neutro, imparcial e desprovido de sentimentos que não seja comuns a ambas as partes. Tal resumo é feito com o intuito de averiguar se o que foi posto pelas partes foi realmente absorvido pelo conciliador, evidência clara da escuta ativa, nesse momento as partes solidificam a questão de serem verdadeiramente ouvidas, pois compreendem pela fala do conciliador que seu relato tem vital importância para a audiência.⁶⁷

Como já foi dito anteriormente o conciliador é regido pelos princípios da neutralidade e da imparcialidade, entre outros, pois deve atuar como terceiro que não irá emitir juízo sobre a causa ou quedar para uma das partes. O resumo é primordialmente consumido por esses dois princípios, pois tem como uma de suas finalidades normalizar a situação que está sendo tratada, retirando os sentimentos negativos que restringem a visão das partes litigantes.⁶⁸

Ao final do resumo o conciliador indica quais questões e interesses conseguiu extrair do relato das partes, fazendo com que a audiência tenha um norte, um possível caminho a ser trilhado, além de dar objetividade sem desconsiderar pontos que sejam tidos como importantes para as partes.⁶⁹

O princípio da normalização do conflito é utilizado em vários momentos da audiência, conforme for necessário, porém no resumo ele é visto de forma direta, pois as partes subentendem da fala do conciliador que os conflitos são normais quando a convivência em sociedade, e que aquele é um momento para tratar de um deles. É comum que as pessoas que participam das audiências na Central de Conciliação dos Juizados Especiais não enxerguem o conflito como algo que pode levar ao crescimento, pois atualmente, ele é visto como algo puramente negativo. O trabalho de um

⁶⁷ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 137.

⁶⁸ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 137.

⁶⁹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 137.

conciliador vai além de direcionar a audiência, ele tem a função de propagar a pacificação, a normalização, o diálogo, entre outros pontos benéficos.⁷⁰

2.4.1.5 Negociação

A negociação posicional se dá quando as partes negociam amarradas as suas posições, se aferram de tal forma a sua condição que não se possibilitam ceder. A questão final se solidifica no fato de que o um deve perder e o outro deve ganhar, baseado no fato de que as partes se enxergam como opositores na situação.⁷¹

Nessa situação os participantes da negociação tendem a iniciar a negociação em extremos, de forma que se tenta chegar a um denominador comum por meio de pequenas concessões ou ludibriando o adversário. Resta claro que tal posicionamento raramente gera frutos, pois as partes tendem a ligar a negociação, o ato de ceder e encontrar um ponto em comum, como se fosse admissão de erro, ou como se faltasse a resolução total da questão.⁷²

Entra a questão dos sentimentos negativos envolvidos, pois já que se trata de negociação por posições, as partes tendem a se valer deles para justificar a rigidez da postura de negociação, pois afinal, nesse caso para a parte intransigente, ceder seria mostra clara de fraqueza.⁷³

Obviamente, no caso de lidarmos com partes que mostram clara disposição para esse tipo de negociação, o conciliador deve utilizar técnicas que mostrem a real situação, que retirem os problemas das pessoas. É comum que nesses casos as pessoas envolvidas não conseguem enxergar a oportunidade de resolver a questão que originou toda a situação da lide, pois

⁷⁰ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 137.

⁷¹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 68.

⁷² MENKEL-MEADOW, Carrie. *Dispute Resolution: Beyond the Adversarial Model*. Nova Iorque: Ed. Aspen Publishers, 2005. p.100.

⁷³ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 68.

conforme foi dito, a tendência é que foquem na raiva e ressentimento que são frutos podres, mas não percebem que a árvore ainda pode ser salva. ⁷⁴

Já a negociação por princípios é por essência colaborativa. Os envolvidos tendem a sair do problemas e enxergar além, desenvolvendo novas relações, restaurando as antigas, e verdadeiramente solucionando a questão, seja ela qual for. Muitas vezes uma audiência de conciliação é mais do que o requerente e o requerido dizem, os verdadeiros interesses tendem a aparecer sutilmente conforme as etapas da audiência vão transcorrendo, tais interesses são as verdadeiras bases da negociação por princípios. ⁷⁵

O conciliador busca entender qual a origem da questão que está sendo discutida. Não falamos aqui somente de dano moral, mas sim de qualquer lide que seja apresentada ao Judiciário, em específico aos Juizados Especiais aqui em comento. Tendo um vislumbre do que realmente importa para os envolvidos, o conciliador consegue conduzir a audiência de conciliação para um possível acordo. ⁷⁶

Os interesses que forem identificados pelo relato das partes são pontuados pelo conciliador no momento do resumo. Ao expor em alta voz os interesses para os envolvidos, com ponderamento para que seja dito de forma simples, concisa, neutra e imparcial, o conciliador induz as partes a enxergarem o seu problema pelos olhos de um terceiro, sem toda a carga emocional que impossibilita um pensamento claro e razoável a respeito da situação. ⁷⁷

Na negociação por posições o condutor da audiência deve incentivar as partes a gerar opções de ganhos mútuos, de forma que as partes envolvidas percebam que não se trata de ganhar ou perder, mas sim solucionar a questão. O tempo separado na audiência para gerar questões

⁷⁴ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 68.

⁷⁵ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 71.

⁷⁶ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 73.

⁷⁷ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 73.

deve ser aproveitado da melhor forma para que os envolvidos se desprendam das amarras emocionais e tomem a iniciativa de propor acordos benéficos para ambos, sem prejudicar a outra parte. ⁷⁸

Conforme as partes vão percebendo que é possível gerar opções que verdadeiramente sejam denominadores em comum abrem-se as portas para uma possível reconciliação de divergências anteriores. Uma vez que as pessoas começam a perceber que a névoa da raiva e do ressentimento tinha transformado o requerido num indivíduo que existe unicamente para causar frustração, apagando a participação necessária que este deve ter para acabar com o infortúnio em discussão. ⁷⁹

O livro “Como chegar ao sim” de Fisher e Ury, traz vários dos pontos que foram discutidos nos parágrafos acima, entre eles: separar as pessoas dos problemas, focos nos interesses e não nas posições, geração de opções de ganhos mútuos e utilização de critérios objetivos. Porém cabe ressaltar outros dois pontos que merecem ser discutidos, a sigla MAANA (BATNA - *Best Alternative To a Negotiated Agreement*) e a ética na conciliação. ⁸⁰

“A BATNA lhe oferece a certeza de que, sejam quais forem os resultados da negociação, você tem uma boa alternativa. Com isso você se torna menos dependente do outro lado para atender às suas necessidades. Ela confere um senso de liberdade, assim como poder e confiança.” ⁸¹

A sigla MAANA quer dizer melhor alternativa a negociação de um acordo. Basicamente quer dizer que significa saber o que é possível obter caso não se chegue a um acordo, é chamado do Plano B. É um conceito de grande utilidade para a conciliação, pois uma das bases da negociação por princípios é o leque de opções. ⁸²

⁷⁸ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 80.

⁷⁹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 73.

⁸⁰ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 74.

⁸¹ URY, William. *Getting to yes with yourself*. “Como chegar ao sim com você mesmo.” Rio de Janeiro: Sextante, 2015. p. 38.

⁸² AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 70.

A parte deve estar bem informada para tomar a decisão que melhor lhe parecer, ciente de todas as possibilidades caso não faça um acordo, por exemplo: no caso de audiência de conciliação realizada no CEJUSC dos Juizados Especiais, caso o acordo não seja firmado o processo prosseguirá para o Juizado para o qual o PJE o sorteou e será julgado por um juiz, a depender do caso e do Juizado poderá ter uma audiência de instrução ou prosseguir para julgamento antecipado da lide. Não há mais controle do resultado, pois um terceiro irá decidir a lide, portanto as partes tem que estar cientes de que não terão participação na decisão que será formada, o que pode gerar satisfação ou frustração.⁸³

Por meio do conhecimento da MAANA a parte negocia com mais afinco, pois sabe que naquele momento ela mesma pode negociar com base nos seus interesses, pode escolher o que ceder ou não ceder, até que ponto pode seguir. Cabe ao conciliador auxiliar as partes a achar a sua MAANA de forma que possam ter plena consciência de todos os caminhos que podem seguir durante a audiência, sem que se sintam empurrados numa direção, mas sim escolham a postura e o final que aquela lide pode ter.⁸⁴

“Sua BATNA interior é seu compromisso de parar de culpar a si mesmo, os outros e a vida em si por suas insatisfações, aconteça o que acontecer. É seu empenho em tirar de ombros alheios a responsabilidade por atender às suas verdadeiras necessidades. Esse compromisso incondicional lhe oferece motivação e poder para mudar as circunstâncias, sobretudo numa situação ou num conflito difícil. Sua BATNA interior é, na verdade, a base de sua BATNA exterior.”⁸⁵

Durante a negociação o conciliador auxilia as partes a entenderem que cabe a elas mesmas se tornarem responsáveis pelos seus interesses, sejam eles quais forem. É comum que as partes cheguem à audiência com expectativa de que a solução simplesmente surja ou que o juiz julgue

⁸³ URY, William. *Getting to yes with yourself*. “Como chegar ao sim com você mesmo.” Rio de Janeiro: Sextante, 2015. p. 20.

⁸⁴ URY, William. *Getting to yes with yourself*. “Como chegar ao sim com você mesmo” Rio de Janeiro: Sextante, 2015. p. 20.

⁸⁵ URY, William. *Getting to yes with yourself*. “Como chegar ao sim com você mesmo.” Rio de Janeiro: Sextante, 2015. p. 21.

posteriormente, pois não estão acostumadas a lidar com situações de conflito que envolvem grandes cargas emocionais e decisões terminativas.⁸⁶

Em suma, a MAANA vem trazer a razão para que o caminho mais benéfico seja seguido, por vezes não será o mais fácil de lidar no começo, pois acima de tudo são pessoas que estão negociando, e como tais são dotadas de interesses próprios e sentimentos. Porém se pudermos enxergar um denominador comum em meio às opções temos uma saída, e o melhor, uma saída criada por nós mesmos.⁸⁷

Com relação a ética na conciliação, podemos falar várias coisas além do que já foi explicitado no capítulo 1, pois ali temos os princípios que devem ser seguidos pelos conciliadores no exercício de sua função, porém a ética é mais do que comentários a respeito dos Anexo III da Resolução 125 do CNJ.⁸⁸

Um conciliador bem treinado e capaz não se mede por índices de acordo, por mais que isso na maioria das vezes reflita uma boa qualidade, a base da conciliação é a pacificação social. As estatísticas são reflexos de uma boa gestão em conjunto com treinamentos eficientes, contudo a audiência de conciliação é mais do que isso.⁸⁹

Os envolvidos numa lide quase sempre estão frustrados e repletos de sentimentos negativos que não aparecem na petição inicial protocolada. O trabalho do conciliador é desfazer os nós desse tecido e possibilitar que as partes saiam da sala melhores do que entraram, seja com a lide extinta ou não.⁹⁰

⁸⁶ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 70.

⁸⁷ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 70.

⁸⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo III*.

⁸⁹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 70.

⁹⁰ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 71.

Como já foi dito, a conciliação lida com pessoas e não com processos, de forma que o condutor da audiência deve estar ciente constantemente de que por trás de cada envolvido há uma história, um temperamento diferente, um interesse próprio, entre outras coisas.⁹¹

A ética na conciliação diz respeito as partes litigantes e ao conciliador. A honestidade e a busca de um acordo benéfico para ambas as partes são características de um bom auto compositor, porém pessoas que nunca tiveram contato com a conciliação normalmente não estão acostumadas a lidar com a auto composição em situações que envolvam interesses diversos, por vezes extremos.⁹²

É interessante ver ao longo do transcorrer da audiência a mudança de postura dos participantes, nesse momento já podemos dizer que a audiência foi frutífera, pois já houve mudança de postura e significativo avanço. Tudo isso sem nos atermos a negociação em si, pois o respeito pelo relato do outro, a disposição de ouvir, já é aprendido.⁹³

O conciliador não deve empurrar as partes para a direção que julga ser a mais correta, mas deve servir de auxílio para que tomem suas próprias decisões livremente, livres até de si mesmo. Arrisco utilizar a expressão “livre de si mesmo” por que muitas vezes somos escravos das nossas vontades, sem ponderarmos as consequências que advém daquela decisão.⁹⁴

Esse é o papel do conciliador, se submeter a ética, a legalidade e a pacificação social, pois a justiça não deve ser desumana, e é nesse método auto compositivo que podemos aprender mais sobre a humanidade da Justiça. Não que as sentenças sejam sempre amargas e injustas, muito pelo contrário, são frutos do poder jurisdicional do Estado, devem ser cumpridas e

⁹¹ MUFFATO, Cleonice Mara Gomes. *Ética em psicologia jurídica*. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=6108>. Acesso em: 04 nov. 2016.

⁹² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo III. Artigo 1. Inciso IV*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 04 nov. 2016.

⁹³ URY, William. *Getting to yes with yourself*. “Como chegar ao sim com você mesmo.” Rio de Janeiro: Sextante, 2015. p. 35.

⁹⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo III. Artigo 1. Inciso IV*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 04 nov. 2016.

respeitadas, mas a conciliação dá a oportunidade das partes resolverem mais do que a lide.⁹⁵

O código de ética dos conciliadores está previsto no anexo II da Resolução 125 do CNJ. Em seus artigos encontramos os princípios que regem a conduta dos facilitadores que conduzem as audiências, todos foram discutidos no capítulo 1 do presente trabalho.⁹⁶

“O Conselho Nacional de Justiça, a fim de assegurar o desenvolvimento da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos e a qualidade dos serviços de conciliação e mediação enquanto instrumentos efetivos de pacificação social e de prevenção de litígios, institui o Código de Ética, norteados por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como profissionais, e representam imperativos de sua conduta.”⁹⁷

O Conselho Nacional de Justiça instituiu o código de ética dos conciliadores com o fim de nortear a conduta nos parâmetros legais e morais. Conforme foi dito, os conciliadores são regidos pela confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.⁹⁸

Tais princípios já foram discutidos no capítulo 1 do presente trabalho, neste tópico foi dado enfoque sociológico na análise da postura dos envolvidos na audiência de conciliação. Após a negociação temos o encerramento da audiência com a formalização do acordo ou prosseguimento do processo.

⁹⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo III. Artigo 1.* Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 04 nov. 2016.

⁹⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo III.* Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 04 nov. 2016.

⁹⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo III.* Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 04 nov. 2016.

⁹⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ. 29 de novembro de 2010. Anexo III. Artigo 1.* Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 04 nov. 2016.

2.4.2 Técnicas

Durante a audiência de conciliação o conciliador busca desarmar as partes de suas posições para que a audiência flua da melhor maneira, para tanto utiliza algumas técnicas para estimular as partes a chegarem a um ponto em comum.⁹⁹

2.4.2.1 Recontextualização

Quando falamos temos a tendência natural de expressarmos nossos sentimentos e opiniões sem termos em conta que talvez essa não seja a melhor forma de abordar o assunto, o mesmo acontece num relato durante uma audiência de conciliação. Em virtude da grande carga emocional que envolve as lides em geral as partes podem entrar em conflito por uma má colocação de palavras.¹⁰⁰

Porém é atribuída ao conciliador a função de recontextualizar as falas sempre que for necessário. Obviamente não se deve interromper um relato para utilizar essa técnica, mas no momento do resumo o conciliador vai juntar os dois relatos e parafraseá-los de forma que não fiquem agressivos e mostrem o lado bom da situação, ou em alguns casos o lado menos pior.¹⁰¹

Não é o caso de inventar falas ou repetir o que já foi dito, mas simplesmente estimular as partes a enxergarem a situação de outro ponto de vista. Essa técnica tende a facilitar o diálogo restaurando as vias de comunicação, porém deve-se tomar extremo cuidado para não restringir além do limite a fala que foi dita e está sendo recontextualizada.¹⁰²

⁹⁹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p.144.

¹⁰⁰ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p.144.

¹⁰¹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p.144.

¹⁰² BACELLAR, Roberto Portugal. *Juizados Especiais: a nova mediação para processual*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. p.27

2.4.2.2 Escuta ativa de propostas implícitas e afago como incentivo

Por vezes as partes formulam propostas de acordo sem perceberem ao expressarem seus reais interesses, pois o acordo é totalmente baseado nisso, na satisfação dos reais interesses das partes. Cabe ao conciliador ficar atento ao relato para que possa perceber uma possível disposição em ceder ou aceitar algum ponto, pois os envolvidos na maioria das vezes não conseguem se expressar de forma neutra, tendem a se armar com suas imposições.¹⁰³

O afago é utilizado como incentivo sutil para a parte que desenvolve algum comportamento, raciocínio ou postura que auxilie a conciliação. Tal incentivo deve ser dado especificadamente quando ocorrer essa ação positiva, caso contrário perderá o sentido.¹⁰⁴

Vale destacar que o afago não precisa ser uma fala, também pode ser feito por meio da linguagem corpora ou expressão facial. Essa técnica exige cuidado e experiência, pois caso seja aplicada de forma errada pode prejudicar a audiência, pois a outra parte pode se sentir diminuída ou a própria parte que supostamente praticou a ação positiva o corrija. Por exemplo: o conciliador elogia uma proposta feita, mas a parte o corrige dizendo que não fez proposta alguma e alega que se sentiu pressionada para firmar o acordo.¹⁰⁵

2.4.2.3 Sessão privada

Há a possibilidade de se realizar sessões privadas com cada uma das partes caso seja necessário. Tais sessões têm várias finalidades e são grandes aliadas dos conciliadores. Dão-se da seguinte forma, o conciliador explica que conversará em particular com cada uma das partes e que as

¹⁰³ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p.144.

¹⁰⁴ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p.144.

¹⁰⁵ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p.144.

sessões serão confidenciais. As próprias partes podem solicitar esse momento ou o conciliador pode fazê-las sempre que sentir necessidade.¹⁰⁶

As sessões privadas servem para que a parte possa exprimir fortes emoções, revelar algo que não se sinta confortável de falar na frente da outra parte, para possibilitar o tempo e a privacidade necessária para pensar a respeito de proposta de acordo feita, impedir conflitos iminentes com ou sem atos de violência, mediar propostas de acordos, para validar sentimentos individuais, para aplicar a técnica de inversão de papéis, entre outras finalidades.¹⁰⁷

Caso o conciliador aplique de maneira correta há grandes chances de uma sessão privada dirimir grandes dificuldades que possam ter surgido ao longo da audiência. O mais comum a ser tratado na sessão privada é a questão da dificuldade de comunicação, é de grande valia que a o conciliador tome a iniciativa de separar as partes para que possa trabalhar essa questão, pois a audiência depende do diálogo entre as partes.¹⁰⁸

Quando os ânimos das partes encontram-se exaltados faz-se necessário a sessão privada, e caso o conciliador opte por continuar com a audiência em conjunto nessa situação o risco de perder todo o progresso já alcançado é alto posto que as partes podem entrar em conflito a qualquer tempo, por vezes tornando a situação mais complicada do que era anteriormente.¹⁰⁹

Por vezes as questões que estão sendo debatidas na audiência necessitam de um tempo maior para serem discutidas, e de um ambiente neutro em que a parte se sinta confortável para expor seus pensamentos. Durante a sessão conjunta as partes podem se sentirem desconfortáveis para fazer algumas perguntas ou aceitar algum posicionamento, pois como já foi

¹⁰⁶ AZEVEDO, André Gomma. *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. v.2. p. 41.

¹⁰⁷ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 193.

¹⁰⁸ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 114.

¹⁰⁹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento., 2013. p. 115.

dito, é comum que sentimentos negativos nublem a visão da razão. Ao longo da sessão individual tais pontos podem ser debatidos mais a fundo, propiciando esclarecimento que pode culminar num possível acordo.¹¹⁰

3 DA EFICÁCIA DA CONCILIAÇÃO E AS PAUTAS ESPECÍFICAS

¹¹⁰ AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013. p. 118.

Ao longo do presente trabalho foram apresentadas técnicas, estruturas, formas de atuação e valores da conciliação. Neste tópico em específico trataremos sobre a grande inovação que foi implantada no CEJUSC-JEC/BSB no ano de 2011, as chamadas pautas específicas.¹¹¹

O CEJUSC-JEC/BSB realiza pautas específicas com o intuito de dar vazão e celeridade aos processos da chamada “alta demanda”. Tais pautas têm por fim possibilitar ao requerente que busca a resolução de seu conflito, uma eficaz atuação do judiciário, a começar pelas datas de marcação de audiências que se concentram em dias específicos do mês nos quais as empresas se comprometem a analisar de forma mais concreta os casos, propiciando maior possibilidade de acordo. Esse “tempo extra” que é dado para os participantes da pauta é essencial para que os processos sejam analisados de forma mais profunda, com mais cuidado, retirando a noção de simples número processual e acrescentando humanidade, pois ao analisar de forma concreta a situação a empresa passa a ter noção da importância da relação consumidor-fornecedor. Tal relação por vezes se encontra extremamente desgastada quando chega ao Judiciário, pois a parte passou por várias tentativas de resolução e carrega uma bagagem de insatisfações não resolvidas.¹¹²

A demanda que chega aos Juizados Especiais é de menor complexidade, o que aumenta a porcentagem de chance de resolução rápida e pacífica da questão discutida. A pauta específica vem possibilitando que as empresas tenham contato efetivo direto com seus consumidores, identificando falhas na prestação de serviço que podem ser solucionadas de forma geral, fazendo com que o número de requerentes daquela situação caia vertiginosamente. Exemplo: uma instituição bancária que percebe que

¹¹¹ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Pauta específica e o curso de noções básicas de conciliação e resolução de conflitos para representantes de empresa*. Prêmio Innovare. Edição XI, 2014. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas//pauta-especifica-e-o-curso-de-nocoas-basicas-de-conciliacao-e-resolucao-de-conflitos-pararepres-entantes-de-empresa-20140531165120738481>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

¹¹² DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Pauta específica e o curso de noções básicas de conciliação e resolução de conflitos para representantes de empresa*. Prêmio Innovare. Edição XI, 2014. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas//pauta-especifica-e-o-curso-de-nocoas-basicas-de-conciliacao-e-resolucao-de-conflitos-pararepres-entantes-de-empresa-20140531165120738481>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

sua demanda tem um número alto de processos a respeito de uma falha no sistema de cartões de crédito, e que tal situação pode ser resolvida internamente, evitando desgaste de mais clientes.¹¹³

A autorização normativa para a criação e implementação de tais pautas específicas é prevista na Portaria conjunta nº 57 de 18 de novembro de 2011:

“Art. 4º A audiência de conciliação será designada pelo Serviço de Redução a Termo - SERRET de acordo com a pauta única disponibilizada pelo CEJUSC-JEC/Bsb. Parágrafo único. Poderá o CEJUSC-JEC/Bsb designar pautas específicas para solução de demandas que envolvam os maiores litigantes.”¹¹⁴

O convênio firmado entre as empresas e o TJDFT tem um série de pontos que formam a teia da eficácia. A intimação da empresa é feita na Secretaria do CEJUSC-JEC/BSB com no mínimo 30 dias de antecedência, reduzindo as chances de que ocorra uma revelia. O índice de revelia anterior a pauta específica era consideravelmente maior. A intimação feita dessa forma gera uma cadeia de controle na empresa, facilitando a organização dos processos que vão ser tratados com suas respectivas datas concentradas, evitando deslocamento desnecessário de prepostos e advogados ao fórum, otimizando custos e tempo de todas as partes envolvidas.¹¹⁵

A parte requerente é comunicada pelo setor de distribuição sobre uma série de documentos que se forem juntados ao processo facilitam a análise do caso pela empresa. Não se trata de um requisito para que a petição inicial seja protocolada, e nem poderia ser tendo em vista que tais são previstos

¹¹³ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Pauta específica e o curso de noções básicas de conciliação e resolução de conflitos para representantes de empresa*. Prêmio Innovare. Edição XI, 2014. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas//pauta-especifica-e-o-curso-de-nocoas-basicas-de-conciliacao-e-resolucao-de-conflitos-pararepres-entantes-de-empresa-20140531165120738481>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

¹¹⁴ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Portaria conjunta nº. 57 de 18 de novembro de 2011*. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/relatorios/nupemec/relatorio-semesteral-nupemec-1o-2013/anexo-08-legislacao-nupemec/TJDFT%20-%20Port.%20Conjunta%2057%20-%202018.11.2011%20-%20Atividades%20dos%20CEJUSC-JEC.pdf>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

¹¹⁵ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Pauta específica e o curso de noções básicas de conciliação e resolução de conflitos para representantes de empresa*. Prêmio Innovare. Edição XI, 2014. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas//pauta-especifica-e-o-curso-de-nocoas-basicas-de-conciliacao-e-resolucao-de-conflitos-pararepres-entantes-de-empresa-20140531165120738481>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

pelo Código de Processo Civil, trata-se somente de uma facilidade apresentada para que o caso seja analisado pela empresa. Assim, quando chegar o momento da audiência de conciliação o preposto está munido de várias informações que podem ser vitais para a resolução do conflito naquele momento.¹¹⁶

Os atos constitutivos da empresa são arquivados no cartório do CEJUSC-JEC/BSB, reduzindo assim os custos com cópias e otimizando o tempo. As cláusulas dos acordos que serão firmados, de forma geral, são discutidas e negociadas previamente. Como qual será o valor da multa diária, multa por descumprimento da obrigação de fazer, forma de pagamento da obrigação de pagar, se a empresa se dispõe a firmar acordos parciais de pedidos, entre outras.¹¹⁷

Os conciliadores que serão designados para as audiências são escolhidos entre os mais experientes. Tal requisito tem seu fundamento na responsabilidade do Tribunal perante o convênio firmado com a empresa, ademais, os conciliadores que vão atuar nessa pauta devem ser preparados para enfrentar situações típicas da pauta específica e conhecer suas minúcias a fundo, pois ali estão como figuras que representam o Judiciário.¹¹⁸

As audiências devem acontecer em salas que atendam o padrão da Resolução 125 do CNJ, sendo equipadas com mesa redonda, cadeiras e sofá, ar-condicionado e computador. As salas que vão receber as audiências da pauta específica serão separadas somente para este fim no dia, sendo 5

¹¹⁶ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Pauta específica e o curso de noções básicas de conciliação e resolução de conflitos para representantes de empresa*. Prêmio Innovare. Edição XI, 2014. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas//pauta-especifica-e-o-curso-de-nocoas-basicas-de-conciliacao-e-resolucao-de-conflitos-pararepres-entantes-de-empresa-20140531165120738481>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

¹¹⁷ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação. *Relatório Semestral de Atividades de 2016*. Disponível em: <http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/relatorios-1/copy3_of_RelatrioSemestral2016NUPEMECFINAL.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2017. p. 45.

¹¹⁸ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Pauta específica e o curso de noções básicas de conciliação e resolução de conflitos para representantes de empresa*. Prêmio Innovare. Edição XI, 2014. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas//pauta-especifica-e-o-curso-de-nocoas-basicas-de-conciliacao-e-resolucao-de-conflitos-pararepres-entantes-de-empresa-20140531165120738481>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

audiências por sala. Os eventuais atrasos serão alocados conforme disponibilidade de sala, preposto e conciliador.¹¹⁹

3.1 Curso de capacitação para representantes de empresas

Outro requisito que é fator essencial para o êxito da pauta específica é o curso para prepostos que é oferecido pela equipe do CEJUSC-JEC/BSB. O Centro é pioneiro nesse quesito. Com o decorrer da implementação da pauta, foi verificado que os prepostos das empresas, no geral, não estavam suficientemente capacitados para participar de forma plenamente satisfatória da audiência de conciliação.¹²⁰

Tal curso é fornecido pelo TJDFT e é requisito para que possam atuar nas pautas específicas. O cuidado com relação ao curso é essencial, pois tem por fim capacitar os prepostos para que atuem da melhor forma nas audiências, pois se os prepostos não estiverem capacitados de forma concreta, a chance de sucesso da audiência é reduzida ao mínimo. Antes de mais nada, os prepostos que passam pelo curso aprendem a importância de reconstruir o vínculo de confiança “consumidor-empresa”. Foi analisado que muitas vezes as empresas desperdiçavam o momento da audiência de conciliação, por que não sabiam exercer sua função em sua plenitude. Os prepostos não entendiam verdadeiramente que ali estava um consumidor que não buscava somente a resolução da questão que o levou ao Judiciário, mas também buscava respeito, interesse da empresa em tratar sua questão de forma adequada, pois por vezes não há possibilidade de acordo, porém sempre há a possibilidade de resgate de confiança.¹²¹

¹¹⁹ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Pauta específica e o curso de noções básicas de conciliação e resolução de conflitos para representantes de empresa*. Prêmio Innovare. Edição XI, 2014. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas//pauta-especifica-e-o-curso-de-nocoas-basicas-de-conciliacao-e-resolucao-de-conflitos-pararepres-entantes-de-empresa-20140531165120738481>>. Acesso em: 16 fev. 2017.

¹²⁰ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Pauta específica e o curso de noções básicas de conciliação e resolução de conflitos para representantes de empresa*. Prêmio Innovare. Edição XI, 2014. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas//pauta-especifica-e-o-curso-de-nocoas-basicas-de-conciliacao-e-resolucao-de-conflitos-pararepres-entantes-de-empresa-20140531165120738481>>. Acesso em: 16 fev. 2017.

¹²¹ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Pauta específica e o curso de noções básicas de conciliação e resolução de conflitos para representantes de empresa*.

No curso são abordados temas como: teoria do conflito, fundamentos de negociação, introdução ao processo de conciliação (objetivos e vantagens), etapas do processo de conciliação. Os prepostos também são ensinados a se portar na sala de audiência perante o conciliador e as partes, como abordar as questões de forma mais proveitosa, como passar uma proposta de acordo de forma que seja bem recebida e possibilite a negociação, como ouvir ativamente a parte, entre outros pontos.¹²²

O resultado eficaz do curso é visto nas estatísticas de acordos firmados e nas pesquisas de satisfação aplicadas. É latente que a qualidade do treinamento impacta diretamente no número de acordos.

3.1.1 Teoria do conflito

O conflito não deve ser encarado como algo ruim, afinal somos pessoas dotadas de pensamentos e sentimentos próprios e é normal que os interesses divergiam diante de alguma situação. Seria irreal e ilógico esperar que cada ser humano no mundo reaja da mesma forma perante um fato. A respeito do tema, Christophe W. Moore enuncia que:

“Todas as sociedades, comunidades, organizações e relacionamentos interpessoais experimentam conflitos em um ou outro momento no processo diário de interação. O conflito não é necessariamente ruim, anormal ou disfuncional, é um fato da vida. [...] Entretanto, o conflito pode ir além do comportamento competitivo e adquirir o propósito adicional de infligir dano físico ou psicológico a um oponente, até mesmo a ponto de destruí-lo. É aí que a dinâmica negativa e prejudicial do conflito atinge seu custo máximo.”¹²³

Para melhor compreendermos o conflito e suas repercussões no âmbito jurídico devemos entender que a lide não é sinônimo de processo, ela

Prêmio Innovare. Edição XI, 2014. Disponível em:<<http://www.premioinnovare.com.br/praticas//pauta-especifica-e-o-curso-de-nocoas-basicas-de-conciliacao-e-resolucao-de-conflitos-pararepres-entantes-de-empresa-20140531165120738481>>. Acesso em: 16 fev. 2017.

¹²² DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Pauta específica e o curso de noções básicas de conciliação e resolução de conflitos para representantes de empresa*. Prêmio Innovare. Edição XI, 2014. Disponível em:<<http://www.premioinnovare.com.br/praticas//pauta-especifica-e-o-curso-de-nocoas-basicas-de-conciliacao-e-resolucao-de-conflitos-pararepres-entantes-de-empresa-20140531165120738481>>. Acesso em: 16 fev. 2017.

¹²³ MOORE, Christopher W. *O Processo de Mediação: Estratégias Práticas para a Resolução de Conflitos*. Trad. Magda França Lopes. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. p. 5.

é anterior a este e indispensável para sua formação. O conflito é parte integrante da lide e não tem natureza processual, porém é ponto de partida da lide processual, pois sem este não haveria conflito de interesses que embasaria a necessidade de uma resposta do Judiciário. ¹²⁴

3.1.2 Espiral do conflito

Conforme o conflito toma maiores proporções, cresce e se intensifica, dá-se início a chamada espiral de conflito. As pessoas interagem por meio de ações e reações, e durante o conflito isso se intensifica, as reações se tornam mais agressivas do que as ações que as causaram, isso advém de uma escalada progressiva viciosa pela qual cada vez mais aparecem novas questões causadas por novas ações e reações. ¹²⁵

A espiral de conflito demonstra que durante seu ciclo as causas originárias passam a ser secundárias, de forma que os indivíduos passam a se preocupar em responder a ação que o antecedeu de forma superior, mais agressiva. O verdadeiro foco, a real questão se perde em meio a ações e reações cada vez mais graves. ¹²⁶

É comum que as audiências de conciliação que fazem parte da pauta específica, por serem em suma sobre relações de consumo e prestações de serviços, sejam repletas de grandes espirais de conflito, com repetidas voltas cheias de questões secundárias advindas da questão principal. Exemplo: relação banco e cliente/correntista. Ocorre uma falha no débito automático e não é efetivado o pagamento de uma conta de água. O cliente só percebe o fato quando após meses a empresa que fornece água entra em contato cobrando o pagamento atrasado com os devidos juros. O cliente entra em contato com o banco pela Central telefônica, o atendente lhe falta com o respeito e não soluciona a questão. Ao se encontrar com o preposto

¹²⁴ LUCENA FILHO, Humberto Lima de. *As teorias do conflito: Contribuições doutrinárias para uma solução PAC dos litígios e promoção da cultura da consensualidade*. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=0ff8033cf9437c21>>. Acesso em: 21 fev. 2017.

¹²⁵ PASSANI, Andrezza; CORREA, Marcelo; BASTOS, Simone. *Resolução de conflitos para representantes de empresas*. Brasília: Ministério da Justiça, 2014. 1^o edição, 2014. p. 31.

¹²⁶ PASSANI, Andrezza; CORREA, Marcelo; BASTOS, Simone. *Resolução de conflitos para representantes de empresas*. Brasília: Ministério da Justiça, 2014. 1^o edição, 2014. p. 64.

designado para a audiência de conciliação o requerente já está com uma bagagem de questões não solucionadas que vieram de um mesmo problema. Ao longo da audiência, se o preposto não estiver bem preparado e devidamente treinado, vai responder as ações do consumidor com reações mais agressivas ainda, gerando uma espiral de conflito destrutiva.¹²⁷

O intuito da conciliação é gerar uma espiral virtuosa, em que as questões sejam esclarecidas, os conflitos dirimidos e a comunicação volte a fluir de maneira proveitosa. O foco da audiência gira em torno dos interesses em comum, do fortalecimento do vínculo, da boa comunicação, de ações e reações amigáveis, entre outros fatores.¹²⁸

3.2 Etapas da pauta específica

Primeiramente há o contato inicial, que pode ser tanto por parte da empresa como do CEJUS-JEC/BSB, com o intuito de agendar reuniões para exibição do projeto. Na ocasião da primeira reunião são convidados representantes da área jurídica interna da empresa, advogados dos escritórios que representam a mesma, representantes de marketing e de atendimento.¹²⁹

Caso a empresa e o CEJUSC-JEC/BSB firmem a parceria que é a pauta específica, devem, por conseguinte decidir as datas de citação, as datas das pautas, a multa diária no caso de descumprimento de obrigação de fazer, multa no caso de atraso de pagamento, possibilidade de fazer acordo parcial, entre outros pontos que podem surgir ao longo da reunião. Como já foi dito no presente trabalho, a citação deve ocorrer 30 dias antes das audiências para viabilizar tempo hábil para que a empresa analise os processos de forma eficaz. Após decidirem as questões acima, passa-se a assinatura do termo entre o TJDF e a empresa, e a marcação da data em

¹²⁷ PASSANI, Andrezza; CORREA, Marcelo; BASTOS, Simone. *Resolução de conflitos para representantes de empresas*. Brasília: Ministério da Justiça, 2014. 1^o edição, 2014. p. 64.

¹²⁸ PASSANI, Andrezza; CORREA, Marcelo; BASTOS, Simone. *Resolução de conflitos para representantes de empresas*. Brasília: Ministério da Justiça, 2014. 1^o edição, 2014. p. 64.

¹²⁹ PASSANI, Andrezza Gaglionone. *Projeto pauta específica CEJUSC-JEC/BSB*. Arquivo pessoal. p.2.

que será ministrado o curso de capacitação para os propostos que vão atuar na pauta.¹³⁰

Após a realização da pauta específica, há uma aferição de resultados a partir de relatórios feitos pelos conciliadores que atuaram na pauta. Por meio desses relatórios a Coordenadora do Centro de Solução de Conflitos e Cidadania percebe se os prepostos estão atuando conforme forma orientados no curso de capacitação e outros possíveis pontos que sejam relevantes para que as audiências transcorram da melhor forma.¹³¹

Também são confeccionados relatórios com as estatísticas feitas a partir das taxas de acordo, número de audiências marcadas e realizadas, remarcações e demais tópicos que tiverem relevância. Essas estatísticas são comparadas para que se possa observar o desenvolvimento da pauta e os ajustes que precisam ser feitos, bem como serão repassadas ao NUPEMEC para serem incorporadas aos relatórios de atividades semestrais.¹³²

3.3 Da Eficácia

Como já foi dito, a conciliação vai além da resolução do conflito, ela tem como um dos objetivos restaurar a paz social e mostrar para o cidadão que a ida ao Judiciário não significa mais um problema para lidar, mas sim a resolução. A pauta específica tem ajudado expressivamente a atingir esse objetivo, tendo em vista que algumas das grandes demandantes do Judiciário aderiram a esse convênio, possibilitando que uma grande parcela de requerentes tenha contato com um Judiciário mais célere, organizado e eficiente.¹³³

¹³⁰ PASSANI, Andrezza Gaglianone. *Projeto pauta específica CEJUSC-JEC/BSB*. Arquivo pessoal. p.2.

¹³¹ PASSANI, Andrezza Gaglianone. *Projeto pauta específica CEJUSC-JEC/BSB*. Arquivo pessoal. p.2.

¹³² PASSANI, Andrezza Gaglianone. *Projeto pauta específica CEJUSC-JEC/BSB*. Arquivo pessoal. p.3.

¹³³ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Projeto "Pauta Específica" utilizado nas conciliações do TJDFT é destaque no jornal de Brasília*. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2015/maio/jornal-de-brasilia-destaca-projeto-201cpauta-especifica201d-utilizado-nas-conciliacoes-do-tjdft>>. Acesso em: 10 mar. 2017.

Dessa forma, destaca-se que a estrutura formada pelo convênio da Pauta específica tem propiciado aumento na economia processual, modificação na forma com que as partes veem o conflito, redução do número de processos que vão a julgamento tendo em vista o elevado índice de acordos, aumento do contato das partes com técnicas efetivas de resolução de conflitos, e por consequência menores índices de judicialização dos conflitos.¹³⁴

A satisfação das partes envolvidas é mais do que um objetivo a ser alcançado, é o cerne da pauta específica. Cerne este que conduz a atuação do Judiciário, dos conciliadores, dos servidores e de todos os demais envolvidos na preparação da pauta. A questão de fazer justiça é e sempre vai ser um dos ideais do Judiciário, mas em se tratando da pauta específica, há a preocupação com a mudança de paradigma pela qual a parte vê o sistema.¹³⁵

A pesquisa de satisfação é o instrumento utilizado para ter acesso às opiniões das partes que participaram das audiências de conciliação do CEJUSC-JEC/BSB. Por meio dela o TJDFT consegue auferir a qualidade do serviço prestado, a atuação dos conciliadores e a dos prepostos. O NUPEMEC¹³⁶ disponibiliza semestralmente um relatório das atividades desenvolvidas.

O desempenho dos conciliadores e servidores também é avaliado pelas partes, sendo que no ano de 2014 o índice de aprovação foi de 97,3% e 94,6% respectivamente. Tal índice é de suma importância, pois demonstra a preocupação em prestar o melhor atendimento possível para as partes, gerando significativa melhora da visão que os cidadãos têm do Judiciário.¹³⁷

¹³⁴ PASSANI, Andrezza Gaglianone. *Projeto pauta específica CEJUSC-JEC/BSB*. Arquivo pessoal. p.2.

¹³⁵ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Pauta específica e o curso de noções básicas de conciliação e resolução de conflitos para representantes de empresa*. Prêmio Innovare. Edição XI, 2014. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas//pauta-especifica-e-o-curso-de-noco-es-basicas-de-conciliacao-e-resolucao-de-conflitos-pararepres-entantes-de-empresa-20140531165120738481>>. Acesso em: 11 mar. 2017.

¹³⁶ Núcleo Permanente de Conciliação e Mediação do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

¹³⁷ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação. *Relatório de Atividades de 2014*. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/>>

É latente a demonstração da eficácia da pauta específica quando comparada com a pauta convencional. A média de acordos no ano de 2014 em pauta específica foi de 51,4% contra 21,8% nas pautas convencionais segundo relatório de atividades anual do NUPEMEC.¹³⁸

Tabela 1 – Conciliação processual no CEJUSC-JEC/BSB, organizada por pautas, no ano de 2014

TABELA 14 | CONCILIAÇÃO PROCESSUAL NO CEJUSC-JEC/BSB, ORGANIZADA POR PAUTAS, NO ANO DE 2014

CEJUSC-JEC/BSB	Sessões Designadas	Conciliações Finalizadas	Sessões Remarcadas	Acordos	Taxa de Acordo	Valor Negociado	Pessoas Atendidas
Convencional	13.795	10.211	319	2.223	21,8%	R\$ 491.776,15	25.143
Específica	2.316	2.137	0	1.098	51,4%	R\$ 2.430.499,85	4.274
Total	16.111	12.348	319	3.321	26,9%	R\$ 7.348.269,00	29.417

Fonte: NUPEMEC

Fonte: < http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/relatorios-1/relatrioanualnupemec2014_digitalATUALIZADO.pdf >

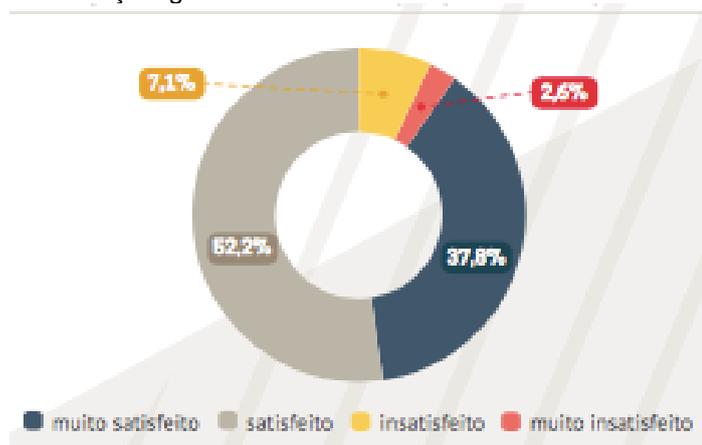
Abaixo serão exibidos gráficos com os índices de satisfação das partes que participaram de audiências no CEJUSC-JEC/BSB. Os dados são fornecidos pelos Juizados Especiais Cíveis de Brasília e fazem parte do relatório semestral de atividades desenvolvidas em 2016 feito pelo NUPEMEC. O primeiro gráfico diz respeito à satisfação das partes de modo geral com a audiência.¹³⁹

institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/relatorios-1/relatrioanualnupemec2014_digitalATUALIZADO.pdf>. Acesso em: 11 de março de 2017. p. 47.

¹³⁸ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação. *Relatório de Atividades de 2014*. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/relatorios-1/relatrioanualnupemec2014digitalATUALIZADO.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2017. p. 47.

¹³⁹ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação. *Relatório Semestral de Atividades de 2016*. Disponível em: http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/relatorios-1/copy3_of_RelatrioSemestral2016NUPEMECFINAL.pdf. Acesso em: 10 mar. 2017. p. 27.

Gráfico 1 – Nível de satisfação geral



Fonte: <http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/relatorios-1/copy3_of_RelatrioSemestral2016NUPEMECFINAL.pdf>

O segundo gráfico apresentado traz informações sobre a percepção das partes quanto à atuação dos prepostos. No primeiro semestre de 2016 foram ministrados 3 cursos para capacitação de representantes de empresas, com o número total de 146 prepostos. Os representantes capacitados são avaliados por meio da pesquisa de satisfação, o que auxilia o coordenador da pauta a ter controle sobre a qualidade da audiência, verificando se os prepostos estão atuando conforme lhe foi ensinado no curso ou se há alguma falha a ser corrigida.¹⁴⁰

Gráfico 2 – Atuação dos Prepostos



Fonte: <http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/relatorios-1/copy3_of_RelatrioSemestral2016NUPEMECFINAL.pdf>

¹⁴⁰ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação. *Relatório Semestral de Atividades de 2016*. Disponível em: <http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/relatorios-1/copy3_of_RelatrioSemestral2016NUPEMECFINAL.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2017. p. 13.

A atuação dos prepostos, dos conciliadores e dos servidores, enfim, de todos os envolvidos na pauta específica, afeta diretamente o Judiciário. Conforme a qualidade da prestação jurisdicional melhora, o número de processos que precisam ser levados a julgamento diminuem, favorecendo assim ao “desafogamento” do Judiciário, que atualmente sofre com o excesso de judicialização dos conflitos.¹⁴¹

No caso específico dos Juizados Especiais, por conta de uma série de fatores, entre eles, as várias facilidades de acesso que lhe são próprias e má prestação de serviços pelas grandes empresas, há um excesso de demanda que precisa ser tratada com extremo cuidado.

A conciliação aparece como alternativa viável e louvável de solução para parte desses problemas, tendo em vista que as empresas que participam da pauta específica acabam tendo um maior contato com o consumidor e passam a alterar de forma gradativa sua postura perante os clientes, tendo por consequência possibilidade de diminuição no número de processos que são ajuizados pela mesma questão. E por outro lado, o Judiciário ganha nova visão perante os olhos das partes. Surge como garantidor da Justiça, na sua forma mais pura e sensível, pelo consenso.

Conforme foi demonstrado, a pauta específica vem desempenhando papel significativo no aumento do êxito das conciliações. Tal fato se dá pela soma de um conjunto de fatores: ambiente adequado, treinamento eficaz dos prepostos que fazem parte da pauta específica, comprometimento da empresa participante, conciliadores altamente capacitados e pleno apoio do Judiciário. Tais fatores combinados geram os resultados que as estatísticas expressam, sendo eles, o aumento do número de acordos quando comparado com a pauta convencional e elevados índices de satisfação das partes, demonstrando que o Pauta específica é mais do que um projeto, já é realidade.

¹⁴¹ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação. *Relatório Semestral de Atividades de 2016*. Disponível em: <http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/relatorios-1/copy3_of_RelatrioSemestral2016-NUPEMECFIN-AL.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2017. p. 13.

CONCLUSÃO

A conciliação é um tema que tomou grandes proporções por conta do momento atual vivido pela sociedade, em que há superlotação no Judiciário.

O curso pelo qual os conciliadores passam forma profissionais capazes de conduzir a audiência segundo os moldes da Resolução 125 do CNJ, utilizando as técnicas previstas da forma correta e pautados no Código de Ética dos conciliadores. O código de ética dos conciliadores vem para nortear a atuação destes, de forma que as decisões que forem tomadas ao longo da audiência, e seu desfecho serão única e exclusivamente fruto da vontade das partes.

O CEJUSC/JEC-BSB atua de forma pioneira firmando parcerias com empresas na chamada pauta específica, propiciando às partes a possibilidade de verem seus processos serem tratados de forma célere e eficiente, além de aumentar significativamente a possibilidade de um acordo ao final da audiência de conciliação, pois por meio do compromisso firmado com o TJDFT as empresas passam a ter tempo hábil para analisar os casos, e por consequência, os índices de revelia diminuem.

Uma das metas da pauta específica é mudar o paradigma pelo qual as partes, tanto requerente quanto requerido, enxergam o conflito e o Judiciário, ocasionando verdadeira mudança de postura com relação às questões que surgem, atingindo de fato a questão da pacificação social. Portanto, verifica-se que a conciliação aliada à pauta específica é alternativa de solução de conflitos mais adequada para dar vazão à extensa demanda advinda das relações de consumo que os Juizados Especiais têm atualmente.

A eficácia da conciliação nos Juizados Especiais gira em torno de cada participante do processo. O Código de Ética, o curso, o estágio supervisionado, a gestão e as novas iniciativas como a pauta específica, são fios que ligam o cidadão a um novo Judiciário, pronto para atender as demandas da sociedade.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2013.

AZEVEDO, André Gomma. *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. v.2.

AZEVEDO, Gustavo Trancho. *Estudos de Arbitragem Mediação e Negociação: Confidencialidade na mediação*. v. 2. Disponível em: <<http://www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol2/terceira-parte-artigo-dos-pesquisadores/confidencialidade-na-mediacao>>. Acesso em: 30 maio 2016.

BACELLAR, Roberto Portugal. *Juizados Especiais: a nova mediação para processual*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 15 abr. 2016.

BRASIL. *Lei 13.140 de 2015*. Dispõe sobre a Mediação. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 19 abr. 2016.

BRASIL. *Lei 9.099 de 1995*. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Artigo 2º. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm>. Acesso em: 23 out. 2016.

BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 21 abr. 2016.

BRUNO, Suzana. *Conciliação: prática interdisciplinar e ferramentas para a satisfação do jurisdicionado*. Belo Horizonte: Fórum, 2012.

CAETANO, Luiz Antunes. *Arbitragem e mediação: rudimentos*. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12349&revista_caderno=21>. Acesso em: 20 abr. 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Manual de Mediação Judicial*. André Gomma de Azevedo. Brasília, 2015. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/destaques/arquivo/2015/06/c276d2f56a76b701ca94df1ae0693f5b.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125 do CNJ de 29 de novembro de 2010*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Juizados Especiais Cíveis divulgam estatísticas de acordo do mês de agosto*. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2014/setembro/juizados-civeis-de-brasilia-divulgam-estatistica-do-mes-de-agosto>>. Acesso em: 18 out. 2016.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Pauta específica e o curso de noções básicas de conciliação e resolução de conflitos para representantes de empresa*. Prêmio Innovare. Edição XI, 2014. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas/l/pauta-especifica-e-o-curso-de-noco-es-basicas-de-conciliacao-e-resolucao-de-conflitos-para-representantes-de-empresa-20140531165120738481>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Portaria conjunta nº. 57 de 18 de novembro de 2011*. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/relatorios/nupe-mec/relatorio-semestral-nupemec-1o-2013/anexo-08-legislacao-nupemec/TJDFT%20-%20Port.%20Conjunta%2057%20-%2018.11.2011%20-%20Atividades%20dos%20CEJUSC-JEC.pdf>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação. *Relatório de Atividades de 2014*. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/relatorios-1/relatrioanualnupemec2014digitalATUALIZADO.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2016.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação. *Relatório Semestral de Atividades de 2016*. Disponível em: <http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/relatorios1/copy3_of_RelatrioSemestral2016NUPEMECFINAL.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2017.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. *Projeto "Pauta Específica" utilizado nas conciliações do TJDF é destaque no jornal de Brasília*. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/>>

imprensa/noticias/20_15/maio/jornal-de-brasilia-destaca-projeto-201cpauta-especifica201d-utilizado-nas-conciliacoes-do-tjdft>. Acesso em: 10 mar. 2017.

FRANCO, Ricardo César; KOHARA, Paulo Keishi Ichimura. Entre a Lei e a Voluntariedade: O Modelo Institucional de Resolução Extrajudicial de Conflitos em Defensorias Públicas. *Revista da Defensoria Pública*, Ano 5, n.1, 2012. Disponível em: <<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/repositorio/20/7artigo.revista2012.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2016.

GRINOVER, Ada Pellegrini. *Os fundamentos da justiça conciliativa*. Disponível em:<http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pela-conciliacao/arquivos/cnj_%20portal_artigo_%20ada_mediacao_%20e_%20conciliacao_fundamentos1.pdf>. Acesso em: 19 out. 2016.

LANGOSKI, Deisemara Turatti. *Prática da Mediação nos Conflitos Familiares*. *Revista Síntese Direito de Família*, São Paulo: IOB v.12, n. 61 ago./set 2010.

LUCENA FILHO, Humberto Lima de. *As teorias do conflito: Contribuições doutrinárias para uma solução PAC dos litígios e promoção da cultura da consensualidade*. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=0ff8033cf9437c21>>. Acesso em: 21 fev. 2017.

MENKEL-MEADOW, Carrie. *Dispute Resolution: Beyond the Adversarial Model*. Nova Iorque: Aspen Publishers, 2005.

MOORE, Christopher W. *O Processo de Mediação: Estratégias Práticas para a Resolução de Conflitos*. Trad. Magda França Lopes. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

MUFFATO, Cleonice Mara Gomes. *Ética em psicologia jurídica*. Disponível em:<http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=6108>. Acesso em: 04 nov. 2016.

NUPEMEC. *O que é mediação e Conciliação?* Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/mediacao-e-conciliacao/o-que-e-mediacao-e-conciliacao>>. Acesso em: 21 abr. 2016.

PACHECO, Iara Alves Cordeiro. *Os Direitos Trabalhistas e a Arbitragem*. São Paulo: LTr, 2003.

PASSANI, Andrezza Gaglionone. *Projeto pauta específica CEJUSC-JEC/BSB*. Arquivo Pessoal.

PASSANI, Andrezza; CORREA, Marcelo; BASTOS, Simone. *Resolução de conflitos para representantes de empresas*. Brasília: Ministério da Justiça, 2014.

RANGEL, Tauã Lima Verdan. *Anotações ao Princípio da Decisão Informada em sede de Conciliação: Singelas Ponderações*. Disponível em: <http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,anotacoes-ao-principio-da-decisao-informada-em-sede-de-conciliacao-singelas-ponderacoes,4_8774.html>. Acesso em: 3 maio 2016.

REGO, Armério. *Comunicação Pessoal e Organizacional, Teoria e Prática*. Lisboa: Edição Sílabo, 2007.

SILVA, Adriana dos Santos. *Acesso à justiça e arbitragem: um caminho para a crise do judiciário*. Barueri: Manole, 2009.

TAVARES, Fernando Horta. *Mediação & conciliação*. Belo Horizonte: Mandamentos, 2002. Disponível em: <http://ambito-juridico.com.br/site/index.php/%3Fn_link%3Drevista_artigos_leitura%26artigo_id%3D13175%26revista_caderno%3D8?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11014&revista_caderno=21>. Acesso em: 15 abr. 2016.

URY, William. *Getting to yes with yourself. (Como chegar ao sim com você mesmo)*. Rio de Janeiro: Sextante, 2015.