

# OS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO e ARBITRAGEM

*Appropriate Means of Conflict Resolution*

Camila Sissa Scotti<sup>1</sup>

## **Resumo**

O presente artigo tem como objetivo geral a discussão a respeito dos meios adequados de solução de conflitos como ferramentas para obstar excesso de judicialização no Brasil, bem como as alternativas presentes no ordenamento jurídico brasileiro que permitem solucionar os conflitos e assim evitar o excesso de demandas no Poder Judiciário. Como objetivos específicos, pretende-se levantar quais os meios adequados de solução de conflitos, analisar os motivos para o excesso de judicialização no Brasil, levantar dados atualizados acerca do cenário brasileiro concernente ao excesso de judicialização, bem como, analisar os meios de solução de conflito e apontar como podem resolver as demandas com maior celeridade, economia, conferindo autonomia às partes. Com relação ao método de abordagem, será utilizado o método dedutivo, a partir de pesquisa bibliográfica, com pesquisas na Internet, legislação, doutrinas, periódicos, Portal do Conselho Nacional de Justiça, sobre o tema proposto.

Palavras-chave: Conciliação, mediação, excesso de judicialização, Brasil.

## **Abstract**

The general objective of this article is to discuss the appropriate means of conflict resolution as tools to prevent excessive judicialization in Brazil, as well as the alternatives present in the Brazilian legal system that allow for the resolution of conflicts and thus avoiding excessive demands in the Judicial power. As specific objectives, it is intended to raise the appropriate means of conflict resolution, analyze the reasons for the excess of judicialization in Brazil, raise updated data about the Brazilian scenario concerning the excess of judicialization, as well as analyze the means of solving conflict and point out how

---

<sup>1</sup> Graduanda em direito pela Unisociesc – E-mail: sissascotti@gmail.com

they can resolve the demands with greater speed, economy, giving autonomy to the parties. Regarding the method of approach, the deductive method will be used, based on bibliographical research, with research on the Internet, legislation, doctrines, periodicals, Portal of the National Council of Justice, on the proposed topic.

Key-word: Conciliation, mediation, excessive judicialization, Brazil.

## **1. INTRODUÇÃO**

As demandas processuais ao longo dos anos foram crescendo e com isso começou a acarretar lentidão e prazos intermináveis e casos que nem mesmo são julgados, em razão da prescrição. Existem alternativas para a resolução de conflitos, inclusive extrajudicialmente, cujo intuito é não abarrotar o Poder Judiciário com tantas demandas que poderiam ser resolvidas por meio desses meios alternativos.

Desta forma, existem meios extrajudiciais adequados para resolver esse excesso de judicialização, como a conciliação e a mediação, pois esses meios garantem menos burocracia, praticidade e agilidade, há também a chance de que os valores das despesas processuais sejam menores, pois as Câmaras de Mediação atuam como intermediadoras entre as partes.

Vale ressaltar, que a solução de conflitos é eficaz para desafogar o judiciário, podendo assim resolver as demandas com maior celeridade, economia e conferindo autonomia as partes, além disso, ajuda os excelentíssimos juízes com os excessos de processos, fazendo com que haja menos prazos e delongue numa futura decisão judicial.

Busca-se, o estudo tem o objetivo de abordar ter métodos alternativos de solução de conflitos, sendo elas: conciliação, mediação e arbitragem.

O presente trabalho se desenvolve em três capítulos, trazendo no primeiro a introdução ao tema.

No segundo, apresenta o cenário atual do judiciário no Brasil, através do Conselho Nacional de Justiça e a Resolução 125/2010.

O terceiro capítulo, abordar o conceito de solução de conflitos e discorrer sobre a mediação, conciliação e arbitragem e como estão previstos em lei atualmente.

O último capítulo encerra o trabalho destacando sobre a importância do CMAJ, Câmara de Mediação e Arbitragem de Joinville, Santa Catarina.

Por fim, a metodologia utilizada será o método dedutivo, a partir de pesquisa bibliográfica, com pesquisas na Internet, legislação, doutrinas, periódicos, Portal do Conselho Nacional de Justiça, sobre o tema proposto.

## **2. O EXCESSO DE JUDICIALIZAÇÃO NO BRASIL**

Atualmente no Brasil prevalece a cultura da judicialização, em que as pessoas buscam resolver seus conflitos levando suas contendas para o Poder Judiciário, muitas vezes sem necessidade, visto que poderiam ser resolvidas pelos meios adequados de solução de conflitos.

Ademais, a estrutura do Poder Judiciário não dá conta de atender as demandas que chegam até ele com celeridade, isto quer dizer que o excesso de judicialização, além de tirar a autonomia das partes, que poderiam resolver por si só suas questões, abarrotam os fóruns e a lentidão dos julgamentos afasta as demandas e os jurisdicionados da justiça que tanto se almeja.

A Justiça Estadual ou Justiça comum é responsável por julgar matérias que não competem a outros órgãos do Judiciário tais como Federal, do Trabalho, Eleitoral e Militar. Cada estado do Brasil é responsável por manter e organizar sua justiça. Hoje no Brasil a Justiça Estadual está presente em todos os estados, onde se encarregam da maior parte dos casos que chegam desde os mais comuns e variados.

Conforme pesquisa realizada pelo Conselho Nacional de Justiça, no Brasil a Justiça Estadual é composta por 14.877 (quatorze mil, oitocentos e setenta e sete mil) unidades judiciárias, sendo que ocorreu uma redução de 514 (quinhentos e quatorze) unidades, isto ocorreu devido a uma reestruturação nos tribunais de justiça de São Paulo e Rio Grande do Sul, além disso a maioria das unidades judiciárias são pertencentes a Justiça Estadual que por sua vez possui 9.627 (nove mil, seiscentos e vinte e sete mil) varas e juizados especiais e também 2.702 (duas mil e setecentos e dois mil) comarcas. (CNJ,2020)<sup>2</sup>

De acordo com o Conselho Nacional de Justiça, o tempo médio de um processo é contado a partir de três indicadores: o tempo médio da inicial até a sentença, o tempo médio da inicial até a baixa e a duração média dos processos, ainda, a maioria dessa duração estão

---

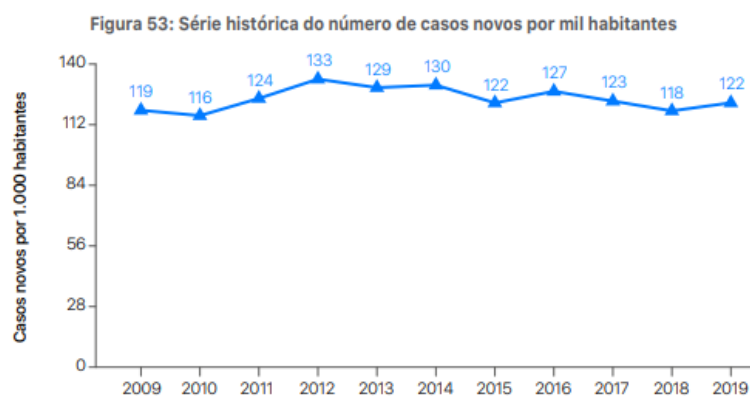
<sup>2</sup> Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/08/rel-justica-em-numeros2020.pdf> . Acesso em: 25.out. 2021.

concentradas no tempo do processo pendente, que na Justiça Estadual pode levar 6 anos e 2 meses. Ainda de acordo com o relatório, em média a cada grupo de 100.000 habitantes, 11.796 ingressaram com uma ação judicial no ano de 2018. (CNJ,2020)<sup>3</sup>

Em 2009 o ex-presidente do Supremo Tribunal Federal Gilmar Mendes criticou o excesso de judicialização no Brasil, vejamos: "É preciso acabar com a velha mentalidade de que no Brasil o reconhecimento e concretização de direitos só se dá por meio judicial". [...] "Se não houver uma revisão da *práxis* judicializante, não haverá estrutura possível".<sup>4</sup>

Se adentrarmos mais no assunto, na busca de melhorias de acesso à justiça, vemos, que o maior fator seria o excesso de demandas, se não o principal, da demora do Poder Judiciário. Se paramos para analisar a Revista em Números do Conselho Nacional de Justiça, conforme o relatório feito em 2019, publicado em 2020, no Brasil tramitam 77,1 milhões de processos, além disso, para cada grupo de 100.000 habitantes, 12.211 ingressaram com uma ação judicial. Desde modo, chegamos à conclusão que de que os brasileiros litigam demais ao judiciário.

Figura 01 – Histórico de número de casos novos por mil habitantes



Fonte: CNJ, 2020

Se observamos no relatório, no item 5.3 Gargalos da Execução, nota-se que a maior parte dos processos de execução é composto pelas execuções fiscais, que é 70% do estoque da execução, fazendo com que seja, os principais responsáveis pelo congestionamento do Poder Judiciário.

<sup>3</sup> Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/08/rel-justica-em-numeros2020.pdf>. Acesso em: 25.out. 2021.

<sup>4</sup> Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/vida-publica/mendes-culpa-populacao-por-lentidao-judicial-bel212h7oadpprotmktarkpxq/> Acesso em: 15 out. 2021.

Figura 02 – Gargalos da Execução



Fonte: CNJ, 2020

Vale ressaltar, que no item 11.1 do mesmo relatório, os assuntos mais demandados são o Direito do Consumidor, Direito Civil e Direito Tributário, no primeiro grau da Justiça Estadual, já no segundo grau Direito Civil, Direito Penal, Direito do Consumidor.

Figura 03 – Assuntos mais Demandados 1º Grau

Assunto	Volume	Porcentagem
1. DIREITO DO CONSUMIDOR – Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	2.295.880	(4,44%)
2. DIREITO CIVIL – Obrigações/Espécies de Contratos	2.227.212	(4,31%)
3. DIREITO TRIBUTÁRIO – Dívida Ativa	1.827.565	(3,54%)
4. DIREITO CIVIL – Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	1.356.290	(2,63%)
5. DIREITO CIVIL – Família/Alimentos	1.213.022	(2,35%)

Fonte: CNJ, 2020

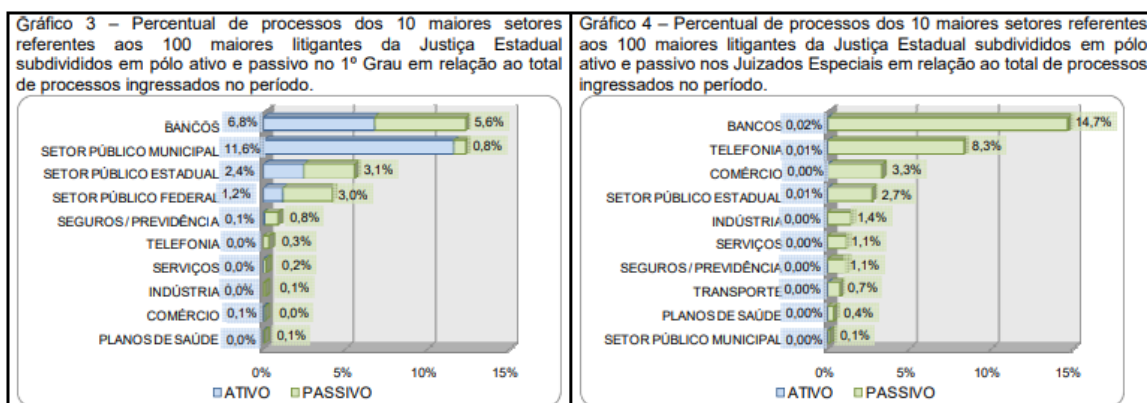
Figura 04 – Assuntos mais Demandados 2º Grau

Assunto	Volume	Porcentagem
1. DIREITO CIVIL – Obrigações/Espécies de Contratos	376.820	(4,64%)
2. DIREITO PENAL – Crimes Previstos na Legislação Extravagante/Crimes de Tráfico Ilícito e Uso Indevido de Drogas	184.047	(2,27%)
3. DIREITO DO CONSUMIDOR – Contratos de Consumo/Bancários	154.673	(1,90%)
4. DIREITO CIVIL – Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	124.927	(1,54%)
5. DIREITO DO CONSUMIDOR – Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	112.619	(1,39%)

Fonte: CNJ, 2020

Se analisarmos, o relatório do CNJ do ano base 2012, “Os 100 maiores litigantes”, verifica-se quais são os maiores responsáveis pelas ações ajuizadas no Brasil. Vejamos no gráfico abaixo, que os bancos, os municípios, empresas telefônicas foram o que mais ajuizaram ações.

Figura 05 – Ações ajuizadas no Brasil



Fonte: CNJ, 2012

Uma leitura atenta dos dois relatórios mencionados mostra que se concentram os mesmos motivos semelhantes (por exemplo, execução fiscal, comportamento de cobrança ou responsabilidade civil), e o mesmo grupo de pessoas jurídicas está ingressando com uma ação judicial. Este grupo é composto por “litigantes comuns” que terão vantagens estratégicas, como maior experiência em situações jurídicas e contenciosas, diluição de custos e riscos do contencioso, teste de estratégias e maior oportunidade de tomada de decisão.

Portanto, o motivo do "congestionamento" do Judiciário são casos semelhantes, principalmente tratados por um grupo de litigantes comuns. Tais ações devem ser tratadas de maneira própria, pelos meios adequados a essa realidade e, como juristas, temos a responsabilidade de conduzi-las. Ainda, não se pode culpar a sociedade por buscar a efetivação de seus direitos, tampouco impedir o exercício de sua cidadania.

## 2.1. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Em 2004, através da Emenda Constitucional nº 45, foi criado o Conselho Nacional de Justiça, nos termos do artigo 103-B da Constituição Federal, que prevê entre outras a competência para aperfeiçoar o trabalho do sistema judiciário brasileiro, controlar a atuação administrativa e financeira, zelar pela observância do artigo 37 da Constituição Federal, desenvolver políticas judiciárias para o alcance da efetividade, orientando-se pelos valores de justiça e paz social.

O Conselho Nacional de justiça na resolução de número 125 diz:

CONSIDERANDO que cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação;

CONSIDERANDO a necessidade de se consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios;

CONSIDERANDO que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças;

CONSIDERANDO ser imprescindível estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas já adotadas pelos tribunais;

CONSIDERANDO a relevância e a necessidade de organizar e uniformizar os serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos, para lhes evitar disparidades de orientação e práticas, bem como para assegurar a boa execução da política pública, respeitadas as especificidades de cada segmento da Justiça;

CONSIDERANDO que a organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos deve servir de princípio e base para a criação de Juízos de resolução alternativa de conflitos, verdadeiros órgãos judiciais especializados na matéria; (CNJ,2010)<sup>5</sup>

Com esta e outras considerações em mente, o Conselho Judiciário Nacional formulou uma política judicial nacional no Brasil para tratar adequadamente os conflitos de interesse dentro da jurisdição.

Por meio da Resolução nº 125/2010, o Judiciário tem a responsabilidade de formular uma política pública para tratar adequadamente as amplas e cada vez maiores questões jurídicas e os conflitos de interesses na sociedade, de forma a se organizar em âmbito nacional, não apenas no serviços judiciais, mas também é possível prestar serviços através de outros mecanismos de resolução de conflitos, especialmente mediação e reconciliação e outros mecanismos mutuamente acordados.

O artigo 2.º da Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça prevê a centralização da estrutura judiciária, a formação de servidores, conciliadores e mediadores, e o acompanhamento estatístico específico através deste órgão.

O artigo 6º, inciso IV, da citada resolução estipula outra competência do CNJ, que é

---

<sup>5</sup> Disponível em: <https://www.cnj.jus.br> Acesso em: 14.nov.2021

regular a atuação dos conciliadores, mediadores e demais facilitadores que resolvam controvérsias por consenso por meio de normas éticas.

O artigo 1º do Código de Ética anexo à Resolução 125/2010 tem como principais princípios e fundamentos, como, confidencial, competente, imparcial, neutro, independente e Autonomia, respeito à ordem pública e às leis existentes.

O conciliador ou mediador deve atuar de acordo com estes princípios e regras, no início das suas atividades, deverá assinar uma cláusula compromissória e ser informado de que o descumprimento destas cláusulas pode resultar na sua exclusão do registo judicial e a impossibilidade de exercer as funções em qualquer outro órgão do poder judiciário nacional.

Pretende-se, uma mudança no comportamento e na cultura da população, fazendo que tenham o entendimento de que, via de regra, é mais vantajosa a forma de pôr fim ao conflito, para todos os envolvidos, através da conciliação, mediação e arbitragem.

### **3. TEORIA DO CONFLITO**

Com a evolução da sociedade, cada dia há um maior número de conflitos de interesses não solucionados, isso está ocorrendo pelo alto custo dos processos e a burocracia da justiça, fazendo com que o cidadão se desinteresse a recorrer ao judiciário.

Fregapani (1997, p. 99) aclara que:

Na problemática dos tempos modernos, surge a necessidade de resgatarmos as formas alternativas de soluções de conflitos, até como meio para evitar o processo, mediante soluções capazes de resolver certos conflitos, como os direitos dos consumidores, a composição de danos mais leves, o direito de vizinhança, certas questões de família e tantos outros pequenos litígios que versem sobre direitos disponíveis, os quais poderiam encontrar, nas formas alternativas, uma rápida, barata e pacífica solução.<sup>6</sup>

Nessa toada, o autor explica ainda que os meios adequados de solução de conflitos:

[...] são institutos seculares e certamente utilizados desde as primeiras aglomerações sociais da história da humanidade. Institutos esses que, acolhidos e desenvolvidos pelo Direito de praticamente todos os países, são hodiernamente considerados eficazes formas de pacificação social com a incrível característica de contribuir para aliviar o exercício da função jurisdicional, diminuindo, consideravelmente, o acúmulo de pendências

---

<sup>6</sup> FREGAPANI, G. S. B. Formas alternativas de solução de conflitos e a Lei dos Juizados Especiais Cíveis. Revista de Informação Legislativa. Brasília, v. 34, n. 133, p. 99-108, jan. 1997.



judiciais.<sup>7</sup>

Discorre Bacellar (2012, p.109)<sup>8</sup> que “todos os seres humanos têm necessidades a serem supridas e, motivados a isso, terão conflitos com outros seres humanos também motivados a satisfazer sua escala de necessidades”, assim, estamos presenciando uma realidade marcada por muitos que isso é na família, escola ou profissional, que fazem parte do nosso cotidiano, que podem ser resolvidos por eles próprios, sem intervenção de terceiros porém, a intervenção é necessária para outros, embora não seja necessariamente o Poder Judicial.

Egger apresenta o conflito da seguinte forma:

Conflito, do latim *conflictus*, é aplicado na linguagem jurídica para indicar embate, oposição, encontro, pendência, pleito. Destarte, dá o sentido de entrelaçamento de idéias, de interesses ou de sentimentos, em virtude do que se forma o embate ou a divergência entre fatos, coisas ou pessoas. (2008, pg. 221)<sup>9</sup>

De forma igual, Berg (2012)<sup>10</sup>, trata o conflito como um estado opondo-se de ideias, pessoas ou interesses, basicamente apenas existem opiniões e circunstâncias divergentes ou incompatíveis. Segundo a maioria dos autores, quando as ideias se chocam, elas se chocam nas mais diversas áreas que podemos imaginar.

Apesar de muitas pessoas tratarem o conflito de forma negativa, ele deveria ser encarado como algo natural e necessário para fins de prequestionamento, para que as mudanças e as inovações ocorram ao longo do tempo (BURBRIDGE e BURBRIDGE, 2012).<sup>11</sup>

Nós, humanos, somos intrinsecamente contraditórios, porque, se até mesmo colidirmos subjetivamente, as relações interpessoais também serão marcadas por conflito. Portanto, devemos saber como lidar com os vários conflitos que vivemos ao longo de nossas vidas.

---

<sup>7</sup> FREGAPANI, G. S. B. Formas alternativas de solução de conflitos e a Lei dos Juizados Especiais Cíveis. Revista de Informação Legislativa. Brasília, v. 34, n. 133, p. 99-108, jan. 1997.

<sup>8</sup> BACELLAR, Roberto Portugal. Mediação e arbitragem. São Paulo: Saraiva, 2012

<sup>9</sup> EGGER, Ildemar. Mediação comunitária popular: uma proposta para além da conflitologia. Tese (Doutorado em Direito). Florianópolis: UFSC, 2008. P. 221

<sup>10</sup> BERG, Ernesto Artur. Administração de conflitos: abordagens práticas para o dia a dia. 1. Ed. Curitiba: Juruá, 2012.

<sup>11</sup> BURBRIDGE, R. Marc; BURBRIDGE, Anna. Gestão de conflitos: desafios do mundo corporativo. São Paulo: Saraiva, 2012

Como se baseia Berg (2012)<sup>12</sup>, o conflito atualmente é inevitável e sempre evidente. Entretanto, compreendê-lo, e saber lidar com ele, torna-se fundamental para o nosso sucesso pessoal e profissional.

Diante destes ensinamentos, é possível perceber a relevância desse tema, e de como podemos recorrer a formas alternativas e adequadas de solução de conflitos, fazendo com que não haja o excesso de acúmulos de processos tramitando.

No entanto, a sociedade ainda não sabe como lidar com essa situação, por isso é necessário desenvolver ideias e o crescimento das pessoas em torno desse tema. As pessoas costumam ter pensamentos negativos sobre os conflitos.

Quando ficam sabendo dos conflitos, costumam procurar imediatamente as instituições judiciais para que outros possam resolver os conflitos e imaginar que não terão preocupações ou inconvenientes, e que esta forma é adequada para resolução da avença. No entanto, na maioria dos casos, a jurisdição traz muitos problemas para as partes, como atrasos processuais e o risco de julgamentos adversos.

Porém, se houver mais diálogo entre as pessoas e as partes em conflito, a possibilidade de enfrentar o conflito de forma natural, entendendo suas necessidades e trabalhando em conjunto para chegar a um consenso, tudo será diferente.

Ademais, não há dúvida de que ambas as partes vão se beneficiar das várias reações positivas provocadas pelo consenso das duas partes para resolver o conflito, como a manutenção da relação entre as duas partes, e até mesmo a redução das emoções negativas diante do conflito.

#### **4. CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM**

Neste cenário, com base na cultura que muitas vezes impede o acesso genuíno à justiça, modos alternativos de resolução de conflitos se destacam, que podem ser posteriormente aplicados por profissionais do direito, a fim de implementar soluções pacíficas para tais questões, nomeadamente: conciliação, mediação e arbitragem.

O objetivo deste capítulo é apresentar o conceito de cada modo alternativo de resolução de conflitos mencionado acima, descrevendo brevemente sua forma de aplicação,

---

<sup>12</sup> BERG, Ernesto Artur. Administração de conflitos: abordagens práticas para o dia a dia. 1. Ed. Curitiba: Juruá, 2012.

bem como, a evolução desses modos e suas disposições legais em vigor.

#### 4.1. CONCILIAÇÃO

A origem da palavra conciliação vem do latim, deriva de “*conciliatione*”, que quer dizer harmonização entre pessoas, coisas ou ainda ideias. (LINHARES, 2017)<sup>13</sup>

Ainda:

A palavra conciliação é “derivada do latim *conciliatio*, de *conciliare* (atrair, harmonizar, ajudar), entende-se o ato pelo qual duas ou mais pessoas desavindas a respeito de seu negócio ponham fim a divergência amigavelmente”. “...tecnicamente, tanto pode indicar o acordo amigável, como o que se faça, judicialmente, por meio de transação, que termina o litígio” (SILVA, De Plácido e. Vocabulário Jurídico. v. 1. p. 381)<sup>14</sup>

A conciliação é um método que pode ser aplicado tanto extra judicial quanto judicial. Ocorrendo em ambas as formas com a participação de terceiros, chamado de conciliador, que, de forma imparcial, atua de várias formas abordando e orientando as partes em conflito, fazendo um ajuste de interesses na ordem que o acordo pode ser concluído, que é o objetivo do método seja ele extra ou judicial.

É importante salientar que nessa modalidade são as próprias partes que decidem sobre os termos do acordo; (DIDIER, 2015)<sup>15</sup>

Além disso, no caso de sucumbência recíproca, duas partes podem ficar insatisfeitas com os resultados do processo, mesmo porque a sentença é proferida e, no caso de métodos assim, o resultado é aceito alcançado por ambas as partes.

Todavia, o princípio da conciliação é baseado no artigo 166 do Código de Processo Civil, *in verbis*:

Art. 166. 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.  
§ 1o A confidencialidade estende-se a todas as informações produzidas no

---

<sup>13</sup> LINHARES, José Ronaldo. A conciliação judicial levada a sério. Disponível em: Acesso em 15.nov.2021

<sup>14</sup> SILVA, De Plácido e. Vocabulário Jurídico. 19ª Ed. Forense: Rio de Janeiro, 2002.

<sup>15</sup> DIDIER, Jr., Fredie. Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 17. ed. Salvador: Ed. Jus Podivm, 2015.

curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes.

§ 2º Em razão do dever de sigilo, inerente às suas funções, o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação.

§ 3º Admite-se a aplicação de técnicas negociais, com o objetivo de proporcionar ambiente favorável à autocomposição.

§ 4º A mediação e a conciliação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais.<sup>16</sup>

Ainda, pode-se dizer que a lei 13.140/2015 que trata de mediação também pode ser usada para conciliação, no mais, ainda, vale destacar cada princípio conforme visto na mediação.

No primeiro princípio, a Independência, vemos que os conciliadores não devem se envolver e manter-se distantes das partes. Ainda na Imparcialidade, será um terceiro alheio ao conflito e não podendo ter relações com as partes, devendo sempre manter a neutralidade, não podendo dar conselhos, palpites ou qualquer outra menção sobre o caso apresentado.

Já a Autonomia de Vontade das Partes, segundo o artigo 2º, parágrafo 2, da Lei 13.140/15<sup>17</sup>, sendo esse válido também para a conciliação, ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação.

A Confidencialidade e Oralidade, é onde todos os procedimentos realizados serão confidenciais e todas as informações prestadas não poderá ser revelado por cada pessoa que participe da sessão, inclusive, não pode ter registro de gravação. Na Decisão informada, ela estabelece para as partes a plena consciência dos seus direitos e a realidade que elas se encontram, fazendo com que ao renunciarem a um direito, tiveram a consciência da existência dela.

Os conciliadores são papéis importantes para manter a concordância entre as partes, desta forma, podemos elencar dois tipos de conciliadores, o extrajudicial e o judicial. O conciliador judicial atua nas audiências de conciliação nos fóruns junto ao juiz, e está previsto nos artigos 165 a 175 do Código Processo Civil, já o conciliador extrajudicial não existe um regulamento específico.

De acordo com o artigo 167 do Código Processo Civil, *in verbis*, exige que os

---

<sup>16</sup> BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. BRASÍLIA, 16 mar. 2015.

<sup>17</sup> BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe Sobre A Mediação. BRASÍLIA, 26 jun. 2015.

conciliadores judiciais tenham uma capacidade mínima para a profissão.

Art. 167. Os conciliadores, os mediadores e as câmaras privadas de conciliação e mediação serão inscritos em cadastro nacional e em cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal, que manterá registro de profissionais habilitados, com indicação de sua área profissional.<sup>18</sup>

O conciliador conduz a conversa, podendo até sugerir possíveis soluções, porém a decisão final é dada pelas partes, tornando-a uma espécie de solução de conflitos autocompositiva, diferenciando-se nesse sentido da arbitragem. (DIDIER, 2015)<sup>19</sup>

Sobre o tema, WARAT afirma que:

o conciliador exerce a função 'negociador do litígio', reduzindo a relação conflituosa a uma mercadoria. O termo de conciliação é um termo de cedência de um litigante a outro, encerrando-o. Mas, o conflito no relacionamento, na melhor das hipóteses, permanece inalterado, já que a tendência é a de agravar-se devido a uma conciliação que não expressou o encontro das partes com elas mesmas. (2001, p.80)<sup>20</sup>

Ainda, no artigo 168 do Código Processo Civil, permite a escolha do conciliador pelas partes, e se não houver escolhido, haverá escolha manualmente.

Art. 168. As partes podem escolher, de comum acordo, o conciliador, o mediador ou a câmara privada de conciliação e de mediação.  
§ 1o O conciliador ou mediador escolhido pelas partes poderá ou não estar cadastrado no tribunal.  
§ 2o Inexistindo acordo quanto à escolha do mediador ou conciliador, haverá distribuição entre aqueles cadastrados no registro do tribunal, observada a respectiva formação.  
§ 3o Sempre que recomendável, haverá a designação de mais de um mediador ou conciliador<sup>21</sup>

Ainda, conforme o artigo 11 da Lei 13.140/2015:

Art. 11. Poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou

---

<sup>18</sup> BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. BRASÍLIA, 16 mar. 2015.

<sup>19</sup> DIDIER, Jr., Fredie. Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 17. ed. Salvador: Ed. Jus Podivm, 2015.

<sup>20</sup> WARAT, Luís Alberto. O ofício do mediador, vol. I. Florianópolis, Habitus, 2001.

<sup>21</sup> BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. BRASÍLIA, 16 mar. 2015.

instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça.<sup>22</sup>

Portanto, vale lembrar, que a conciliação é escolha das partes, ou seja, as partes são livres para decidirem o conflito por meio da conciliação. Vale ressaltarmos que a decisão proferida pelo conciliador deve ser homologada pelo juiz, pois essa decisão tem força de um título judicial, que por sua vez, não cumprido poderá ser executado.

Conclui-se, portanto, que esses métodos são eficazes e rápido para a solução de um conflito entre as partes, fazendo com que essa alternativa seja eficiente para reduzir as demandas judiciais, assim, se faz necessário o uso da mediação e conciliação tornando uma parte importante para o excesso de judicialização no Brasil.

#### **4.1.1. MEDIAÇÃO**

A palavra mediação é derivada também do latim, mais precisamente de “*mediator*”, que quer dizer intervir, colocar-se entre duas partes; também remete a palavra meio, com significado de colocar-se no meio. (TORRADA PEREIRA,2017)<sup>23</sup>

A Mediação no Brasil está representada no Código de Processo Civil e pela lei da Mediação nº 13.140/2015, que de acordo com o artigo 1º, parágrafo único, “considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.<sup>24</sup>

Para entendermos melhor, de acordo com Fernanda Tartuce, citando Fernanda Levy, a mediação consiste em um meio consensual, voluntário e informal de prevenção, condução e pacificação de conflitos conduzido por um mediador; este, com técnicas especiais, “atua como terceiro imparcial, sem poder de julgar ou sugerir, acolhendo os mediandos no sentido de propiciar-lhes a oportunidade de comunicação recíproca e eficaz para que eles próprios construam conjuntamente a melhor solução para o conflito”. (JUS, 2020)<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup> BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe Sobre A Mediação. BRASÍLIA, 26 jun. 2015.

<sup>23</sup> TORRADA PEREIRA, Daniela. Mediação: um novo olhar para o tratamento de conflitos no Brasil. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XIV, n. 95, dez 2011. Disponível em: Acesso em 14.nov.2021

<sup>24</sup> <sup>24</sup> BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe Sobre A Mediação. BRASÍLIA, 26 jun. 2015

<sup>25</sup> Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/84476/mediacao-historico-conceito-e-principios>. Acesso em:

Desta forma podemos observar que na mediação, há um vínculo entre as partes antes mesmos dos conflitos, e se prolongará por anos, diferente da conciliação que nasce a partir do conflito e não se prolonga.

Além disso, no artigo 2º da lei 13.140/2015 são estabelecidos alguns princípios, que também são abordados pelo Código de Processo Civil, artigo 166, *in verbis*:

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

- I - imparcialidade do mediador;
- II - isonomia entre as partes;
- III - oralidade;
- IV - informalidade;
- V - autonomia da vontade das partes;
- VI - busca do consenso;
- VII - confidencialidade;
- VIII - boa-fé.<sup>26</sup>

Se analisarmos separadamente cada um dos princípios estabelecidos no artigo 2º da lei 13.140/2015, vemos a importância deles para uma mediação ser bem sucedida, além de preservar direitos dos que buscam solucionar seus conflitos por esse meio.

Em relação à imparcialidade do mediador, disposto no art. 5º, parágrafo único da Lei de Mediação, o mediador deverá ser um terceiro alheio ao conflito e não podendo ter relações com as partes, devendo sempre manter a neutralidade, não podendo dar conselhos, palpites ou qualquer outra menção sobre o caso apresentado.

Art. 5º. Aplicam-se ao mediador as mesmas hipóteses legais de impedimento e suspeição do juiz.

Parágrafo único. A pessoa designada para atuar como mediador tem o dever de revelar às partes, antes da aceitação da função, qualquer fato ou circunstância que possa suscitar dúvida justificada em relação à sua imparcialidade para mediar o conflito, oportunidade em que poderá ser recusado por qualquer delas.<sup>27</sup>

Assim esclarece Splenger (2014):

Ambos, mediadores e conciliadores, devem agir com imparcialidade. Seu papel é facilitar o diálogo e buscar o entendimento. Para alcançar esse

---

22.jun.2021

<sup>26</sup> BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. BRASÍLIA, 16 mar. 2015

<sup>27</sup> BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe Sobre A Mediação. BRASÍLIA, 26 jun. 2015.

intento eles precisam ouvir e conduzir a conversa sem favorecimentos, privilégios, preconceitos ou favoritismos.<sup>28</sup>

Ainda, de acordo com Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça:

[...]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;<sup>29</sup>

Na isonomia entre as partes, cabe ao mediador conduzir a sessão entre as partes fazendo com que haja momentos de escuta e fala e que sejam equilibrados e proporcionais, deste jeito é normal que uma das partes seja mais comunicativa, assim o mediador deve usar técnicas para que a outra também use as mesmas formas de se expressar, fazendo com que as partes tenham condições igualitárias.

A oralidade decorre do princípio da informalidade e da confidencialidade, fazendo com que somente ocorra diálogos entre as partes, não podendo fazer registro ou gravação da sessão, também não são analisados provas ou documentos, apenas as alegações orais de cada parte, no final da sessão será redigido um acordo contendo as obrigações de cada parte ou que não houve acordo.

Segundo o Autor Didier (2015):

A oralidade e a informalidade orientam a mediação e conciliação. Ambas dão a este processo mais "leveza", sem o ritual e a simbologia próprios da atuação jurisdicional. Mediador e conciliador devem comunicar-se em linguagem simples e acessível e não devem usar nenhum tipo de roupa solene (veste talar, toga etc.). É conveniente que a negociação realize-se em ambiente tranquilo, se possível sem barulho, em mesa redonda e com as paredes pintadas com cor clara. Todos são aspectos cênicos importantes, pois permitem um diálogo mais franco, reforçando a oralidade e a informalidade.<sup>30</sup>

Já a informalidade, significa que se deve facilitar a comunicação, não havendo uma sequência rígida de atos a serem praticados, como exemplo, para o mediador não é dado o tratamento de Vossa Excelência.

---

<sup>28</sup> SPENGLER, F. M. Retalhos de mediação. Santa Cruz do Sul: Esser en el Mondo, 2014. p. 88;

<sup>29</sup> BRASIL. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. CNJ, 2010.

<sup>30</sup> DIDIER, Jr., Fredie. Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 17. ed. Salvador: Ed. Jus Podivm, 2015.



Na Autonomia de Vontade das Partes, em seu artigo 2º, parágrafo 2, da Lei 13.140/15, diz que ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação, podendo uma das partes recusar-se a ficar na câmara ou não comparecer para a sessão.

De acordo com o Splenger e Splenger Netto (2013):

(...) o princípio da autonomia da vontade, (...), diz respeito ao poder de decidir das partes. A mediação ou a conciliação não conduzem à imposição de resultados, mas a uma situação em que elas, as partes, encontrem a melhor forma de tratamento do conflito. E isso, em especial ao no concernente à mediação, somente poderá ser atingido quando os caminhos forem encontrados por meio de diálogo<sup>31</sup>

Ainda de acordo com a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, que elucida em seu artigo 2º, inciso II, que o princípio da autonomia da vontade é o:

[...]dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e de interrompê-lo a qualquer momento;<sup>32</sup>

A Busca de Consenso é caracterizado pela comunicabilidade pacífica, que ao longo do tempo concretizará o acordo ou a possibilidade de um acordo futuro, caso não seja este o resultado da Sessão.

A Confidencialidade, nas palavras de Theobaldo Spengler:

[...] é um princípio fundamental a ser observado para que o procedimento da mediação tenha a credibilidade das partes, pois, segundo esse princípio, os assuntos tratados na mediação são de conhecimento apenas das partes e do mediador, não podendo nenhuma delas divulgar as informações obtidas na mediação nem fazer uso delas em juízo”. Assim, o mediador tem o dever de informar sobre o sigilo no início e ao longo da sessão para que haja o estabelecimento da confiança no procedimento, de modo que nenhum dos participantes possa coletar as informações reveladas.” (JUS,2020)<sup>33</sup>

Por último o princípio da Boa-fé, as partes e o mediador gozam de boa-fé com as

---

<sup>31</sup> SPENGLER, F. M.; SPLENGER NETTO, T. A Mediação e a Conciliação Propostas pelo Projeto 8.046/20101 (Novo Código de Processo Civil Brasileiro -CPC) como Mecanismos Eficazes de Tratamento de Conflitos. In: SPLENGER, F. M.; PINHO, H. D. B. Acesso à justiça, jurisdição (in)eficaz e mediação: a delimitação e a busca de outras estratégias na resolução de conflitos. Curitiba: Multideia, 2013.

<sup>32</sup> BRASIL. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. CNJ, 2010.

<sup>33</sup> Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/84476/mediacao-historico-conceito-e-principios>. Acesso em: 22.jun.2021

informações trazidas, fazendo com que ambas as partes tenham e estejam agindo com boa-fé para solucionar os conflitos de forma simples e que esteja de acordo para ambos.

A boa-fé é um princípio que alimenta todo o ordenamento jurídico e não poderia ser diferente com o instituto da mediação.

De acordo com Tartuce (2017) o princípio da boa-fé, *“no campo da mediação ele é de suma importância, já que a base da relação mediador-mediado é a confiança e a segurança na relação para que ela possa gerar bons resultados”*.<sup>34</sup>

A boa-fé é, portanto, um princípio baseado na verdade expressa pelas partes. Em qualquer conflito, se houver boa-fé, o que é considerado como certo é verdadeiro, então o que será estabelecido, incluindo as decisões, será tida como verdadeiro.

O entendimento da boa-fé está dividido em subjetiva e objetiva. A boa-fé subjetiva emana das crenças internas do indivíduo, seu entendimento sobre uma determinada situação. A boa-fé objetiva baseia-se nas condutas ética e comportamental das partes frente ao que foi estabelecido.

Por mais que sua efetividade seja vista e reconhecida, ela depende do compromisso das partes, só sendo eficaz quando ambas têm verdadeira intenção de resolver o conflito.

Contudo, essa é uma boa maneira de o advogado orientar o seu cliente que use os métodos de conflitos para solucionar seus problemas, este procedimento pode ajudar o judiciário há não ficar sufocado com tantas demandas, estas que podem ser simples, com menos complexidade. Mesmo que as vezes não haja acordo entre as partes, o procedimento da mediação deve ser encarado de maneira séria e leal, e com boa-fé, pois a mediação pode ser a chave para solucionar possíveis conflitos.

#### **4.1.2. ARBITRAGEM**

A palavra arbitragem tem origem, como nos anteriores métodos, do latim, da palavra *“arbiter”*, e quer dizer juiz, louvado ou ainda jurado. (SILVA, 2002, p. 91).<sup>35</sup>

Diferente das demais, nesta forma é proferida uma sentença arbitral, que pode ser até condenatória e torna-se um título executivo judicial, fazendo também coisa julgada entre

---

<sup>34</sup> TARTUCE, Fernanda. Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos. Superior Tribunal de Justiça: BDJur, 2017.

<sup>35</sup> SILVA, De Plácido e. Vocabulário Jurídico. 19ª Ed. Forense: Rio de Janeiro, 2002.

as partes. Ainda, as partes têm de escolher o árbitro, já que, normalmente este terceiro é uma pessoa com conhecimento técnico na área em questão.

Sobre a arbitragem Rozane da Rosa Cachapuz, declara que:

é importante ressaltar que a Arbitragem é o meio de resolução de conflitos mais simples e objetiva, e os julgadores, além de imparciais, são técnicos especializados na área científica sobre a qual recai o objeto litigioso, e, via de regra, do mais alto quilate científico e respeitabilidade. Esses atributos conferem às partes um julgamento seguro e rápido, sobretudo se confrontando com os atropelos verificados na jurisdição pública, que se forma por um exército de juízes com acúmulo de serviço, sem poder operacionalizar o direito dentro de um prazo razoável. Pode-se verificar na Arbitragem a rapidez na prestação da tutela jurisdicional privada perseguida, devido a irrecorribilidade das decisões arbitrais e inexistência de homologação da sentença nacional pelo órgão do Poder Judiciário. (2000, pg.22)<sup>36</sup>

A arbitragem está prevista na Lei Federal n.º 9.307/96, e prevê que todos que forem capazes de contratar, possuam capacidade civil, podem valer-se da arbitragem e o litígio devesse versar sobre direitos patrimoniais disponíveis.

A cláusula compromissória é a convenção por meio da qual as partes de um contrato comprometem-se a submeter à arbitragem os litígios que possam vir a surgir, relativamente a tal contrato (art. 4º, Lei 9.307/96).<sup>37</sup>

Já o compromisso arbitral extrajudicial será celebrado por escrito particular, assinado por duas testemunhas, ou por instrumento público (art. 9º, Lei 9.307/96).<sup>38</sup>

Ao contrário da cláusula compromissória, o compromisso surge quando há uma disputa em andamento, e pode até ser instituído nos autos onde as partes estão em litígio.

No procedimento do juízo arbitral serão respeitados os princípios do contraditório, da igualdade das partes, da imparcialidade do árbitro e de seu livre convencimento. As partes poderão postular, por intermédio de advogado, respeitando a faculdade de designar quem as represente ou assista no procedimento arbitral.

---

<sup>36</sup> Disponível em: <https://monografias.brasilecola.uol.com.br/direito/o-acesso-A-justica-atraves-arbitragem-lei-9307-96%20.htm> Acesso em: 13 nov. 2021.

<sup>37</sup> BRASIL. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. Dispõe Sobre A Arbitragem. BRASÍLIA, 23 set. 1996.

<sup>38</sup> BRASIL. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. Dispõe Sobre A Arbitragem. BRASÍLIA, 23 set. 1996.

## **5. CMAJ - CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE JOINVILLE**

O CMAJ é uma câmara situado em Joinville, no estado de Santa Catarina, que foi instalada no ano de 2001, atuando há 16 anos visando, junto a outras e poucas Câmaras que existem no Brasil, inovar e perpetuar um novo modelo de resolução de conflitos, muito embora a Lei da Arbitragem já existisse desde 1996.

A Câmara está respaldada pela lei 9.307/96, e observa o rito previsto no Regulamento Interno da Câmara, e naquilo que é omissivo, o Código de Processo Civil complementa. O rito é encurtado e se baseia na realização de uma audiência de conciliação, manifestação do requerido, instrução e julgamento, caso necessário, e sentença.

Os conflitos são resolvidos em tempo menor do que o judiciário, as despesas processuais e mais acessível, e o tempo para uma possível solução para o conflito é mais eficaz que ficar anos esperando no judiciário. Além disso ele atuam com total imparcialidade, compromisso, celeridade e isonomia.

A procura pela demanda do CMAJ tem aumentado a cada ano, cada vez mais as pessoas vão a procura deles, em saber que dali, sairá com seu conflito resolvido em menos tempo, que esperar anos na fila do judiciário, podendo leva mais de 2 anos para resolver seu caso.

O perfil mais comum são pessoas jurídicas com relações contratuais amparadas por cláusula arbitral. Hoje a câmara possui em media mais de 20 procedimentos no mês atuando em diversas áreas, tendo como as principais matérias, rescisão de contrato, reintegração de posse e indenização.

Na recepção dos procedimentos verifica-se se a petição inicial atende os requisitos mínimos previstos no Código Processual Civil, bem como, se a documentação anexa é adequada e suficiente (procuração, documentação comprobatória, etc). Por fim, observa-se se as custas arbitrais foram recolhidas.

As custas arbitrais são calculadas com base no valor da causa, e são constituídas pela taxa de administração/registro e honorários arbitrais. As custas deverão ser recolhidas pelo requerente no momento do protocolo do procedimento.

Atualmente a Câmara de Joinville, conta com dois mediadores fixos e outros seis não fixos, também dois árbitros fixos e outros cinco não fixos. Doravante, a câmara julga por ano em média de 20 a 30 procedimentos por mês, cerca de 300 procedimentos por ano.

Em média 80% dos procedimentos finalizam com acordo, 10% com sentença condenatória e sem acordo, 7% estão paralisados aguardando providências e 3% finalizam com desistência da parte requerente (dados meramente ilustrativos, com base no cotidiano).

A Câmara tem compromisso com a celeridade processual (prazo máximo 6 meses), no entanto, a média de duração é 3 meses para o trânsito em julgado dos procedimentos. As partes envolvidas são tratadas com cordialidade e sempre estão acessíveis para esclarecimentos, com prontidão e boa vontade.

Ainda, como objetivo a resolução amigável dos conflitos, possibilitando que as partes possam compor acordo a qualquer momento, e oferecendo um ambiente adequado a isso.

Portanto, vejamos, que cada vez mais a procura por eficiência e agilidade, além disso, compromisso, está fazendo com que as pessoas busquem cada vez mais, por essas câmaras, por ser o meio mais adequado para resolver os conflitos, por seu custo benefício e conferindo autonomia a partes.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As formas de solução de conflitos ao Poder Judiciário, são usados desde o começo das civilizações, de maneira claro diferente que temos hoje, porém essa possibilidade não é novidade no Brasil.

O primeiro capítulo do presente trabalho trouxe a introdução ao estudo do tema, que a autora escolheu o presente tema através das observações proporcionada no dia a dia no trabalho jurídico. A acadêmica percebeu o quanto é vantajosa a forma de solução de conflitos de forma consensual para as partes e o quanto são relevantes os efeitos positivos na vida destas pessoas.

O segundo capítulo abordou o excesso de judicialização no Brasil, através de pesquisa realizada no Conselho Nacional de Justiça, onde ficou evidente que a estrutura do Poder Judiciário não dá conta de atender as demandas que chegam até ele com celeridade, isto quer dizer que o excesso de judicialização, além de tirar a autonomia das partes, que poderiam resolver por si só suas questões, abarrotam os fóruns e a lentidão dos julgamentos afasta as demandas e os jurisdicionados da justiça que tanto se almeja.

Ainda no segundo capítulo, ressaltando o Conselho Nacional de Justiça, bem como a resolução 125/20110, que tem extrema importância, sendo que norteia toda a aplicação do

método no Brasil, assim como o Código de Ética que foi instituído em anexo da mesma resolução, apresentou-se também as competências do Conselho Nacional de Justiça, órgão que vem mudando a utilização da conciliação e mediação no Brasil.

Ainda, abordamos o conceito de teoria do conflito, que cada dia há um maior número de conflitos de interesses não solucionados, isso está ocorrendo pelo alto custo dos processos e a burocracia da justiça, fazendo com que o cidadão se desinteresse a recorrer ao judiciário, fazendo com que as formas alternativas e adequadas de solução de conflitos, fazendo com que não haja o excesso de acúmulos de processos tramitando.

Após, inicia-se o estudo sobre os métodos de solução de conflitos, os quais deveriam ser mais utilizados, sendo estes a conciliação, mediação e arbitragem.

A conciliação é apresentada, seu conceito de método de resolução de conflitos, tendo como característica o auxílio de um terceiro imparcial, o conciliador, que deverá utilizar de uma boa forma de comunicação para auxiliar as partes a chegarem ao acordo de forma consensual. Em seguida foi apresentados os preceitos legais da conciliação.

Após, é apresentado o método mediação, seu conceito de método de resolução de conflitos, que este se encontra na lei de nº 13.140/2015, tendo como características o auxílio de um terceiro imparcial, o mediador, que deverá ser regido pelos princípios estabelecidos em lei, no seu artigo 2º, sendo discorrido e apresentado cada princípio estabelecido.

Já a arbitragem, trata-se de método de solução alternativo a jurisdição, onde as partes por meio de um contrato escolhem o arbitro, para que resolva o conflito, dando uma sentença arbitral que terá a mesma importância de uma sentença judicial.

Por último, foi discorrido sobre o CMAJ – Câmara de Mediação e Arbitragem de Joinville, como ela começou e como funciona e quais seus objetivos, ainda demonstrando qual a importância dela para a sociedade para resolver seus conflitos com eficiência e agilidade.

Portanto, com o estudo no presente trabalho, ficou claro que, apesar de, no acesso à justiça e com objetivo de possibilitar ao cidadão a solução dos conflitos, ainda é necessário que o cidadão recorra ao Poder judiciário, situação que obviamente não resolvera a problemática da crise do poder judiciário.

Encerra-se assim, com o entendimento que ainda, não há o incentivo ao uso dos meios adequados de solução de conflitos no Brasil, que na opinião da autora, são de extrema importância e também que não está sendo trabalhada a possibilidade da implantação de uma cultura de desjudicialização de conflitos e dialogo em nossa sociedade.

## 7. REFERÊNCIAS

ARBITRAGEM. In: Arbitragem: Introdução, espécies de arbitragem, convenção e seus efeitos, procedimentos e sentença. [S. l.], 25 dez. 2006. Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/resumos/exibir/252/Arbitragem>. Acesso em: 15 nov. 2021.

BACELLAR, Roberto Portugal. Mediação e arbitragem. São Paulo: Saraiva, 2012.

BRASIL. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. CNJ, 2010. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br> Acesso em: 14.nov.2021

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. BRASÍLIA, 16 mar. 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm) Acesso em: 12.nov.2021

BRASIL. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. Dispõe Sobre A Arbitragem. BRASÍLIA, 23 set. 1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm) Acesso em: 12.nov.2021

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe Sobre A Mediação. BRASÍLIA, 26 jun. 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm) Acesso em: 12.nov.2021

BERG, Ernesto Artur. Administração de conflitos: abordagens práticas para o dia a dia. 1. Ed. Curitiba: Juruá, 2012.

BURBRIDGE, R. Marc; BURBRIDGE, Anna. Gestão de conflitos: desafios do mundo corporativo. São Paulo: Saraiva, 2012.

CMAJ. site. Disponível em: <https://www.cmaj.org.br/quem-somos/> . Acesso em: 25.out. 2021.

CNJ. justiça em números. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/08/rel-justica-em-numeros2020.pdf> . Acesso em: 25.out. 2021.

CNJ. 100 maiores litigantes. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/100\\_maiores\\_litigantes.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/100_maiores_litigantes.pdf) . Acesso em: 01.out. 2021.

DIDIER, Jr., Fredie. Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 17. ed. Salvador: Ed. Jus Podivm, 2015.

DIREITONET. **Conciliação e mediação.** Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/10394/Conciliacao-e-mediacao>. Acesso em: 22 jun. 2021.

EGGER, Ildemar. Mediação comunitária popular: uma proposta para além da conflitologia. Tese (Doutorado em Direito). Florianópolis: UFSC, 2008. P. 221

FREGAPANI, G. S. B. **Formas alternativas de solução de conflitos e a Lei dos Juizados Especiais Cíveis**. Revista de Informação Legislativa. Brasília, v. 34, n. 133, p. 99-108, jan. 1197. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/199/r133-11.PDF>. Acesso em: 22.jun.2021

MENDES culpa população por lentidão judicial. Brasília, 2 fev. 2019. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/vida-publica/mendes-culpa-populacao-por-lentidao-judicial-bel212h7oadpprotmktarkpxg/> Acesso em: 15 out. 2021.

GENJURIDICO. Brasil soma quase 100 milhões de casos a serem julgados pelo Judiciário; como solucionar essa questão?. Disponível em: <http://genjuridico.com.br/2019/06/10/excesso-judicializacao-no-brasil/>. Acesso em: 22.jun.2021

INSTITUTO DA MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM – IMA. Mediação organizacional. Disponível em: <http://www.imapr.com.br/mediacao-organizacional/> Acesso em: 13.nov.2021

JUSBRAZIL. O excesso de judicialização. Disponível em: <https://cerqueiramauricio.jusbrasil.com.br/artigos/475693950/o-excesso-de-judicializacao>. Acesso em: 22.jun.2021

JUS. Mediação: histórico, conceito e princípios. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/84476/mediacao-historico-conceito-e-principios>. Acesso em: 22.jun.2021

JUS. A conciliação como meio alternativo de solução de litígios. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/66445/a-conciliacao-como-meio-alternativo-de-solucao-de-litigios>. Acesso em: 22.jun.2021

JUSBRAZIL. Conciliação: Um meio eficiente e rápido para solução de conflitos entre as partes. Disponível em: <https://joaovitorleal.jusbrasil.com.br/artigos/861449483/conciliacao-um-meio-eficiente-e-rapido-para-solucao-de-conflitos-entre-as-partes>. Acesso em: 22.jun.2021

LINHARES, José Ronaldo. A conciliação judicial levada a sério. Disponível em: Acesso em 15.nov.2021

O ACESSO À JUSTIÇA ATRAVÉS DA ARBITRAGEM - LEI 9.307/96. 14 fev. 2011. Disponível em: <https://monografias.brasilecola.uol.com.br/direito/o-acesso-A-justica-atraves-arbitragem-lei-9307-96%20.htm> Acesso em: 13 nov. 2021.

POLITIZE. O que são meios alternativos de resolução de conflitos. Disponível em: <https://www.politize.com.br/meios-alternativos-resolucao-de-conflitos-o-que-sao/>. Acesso em: 22.jun.2021

PERPETUO, R. S.et al. OS MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: mediação e conciliação. São Bernardo do Campo, v.24, n. 2, dez. 2018. Disponível em: [http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/b](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/b)



[ib, n.li servicos produtos/bibli informativo/bibli inf 2006/Rev-FD-SBC v.24 n.2.01.pdf](#).  
Acesso em: 22.jun.2021

SILVA, Antônio Hélio. Arbitragem, Mediação e Conciliação. In: LEITE, Eduardo de Oliveira (Coord.). Mediação, arbitragem e conciliação. Rio de Janeiro: Editora Forense, v. 7. p. 17-38, 2008.

SILVA, De Plácido e. Vocabulário Jurídico. 19ª Ed. Forense: Rio de Janeiro, 2002.

SPENGLER, F. M. Retalhos de mediação. Santa Cruz do Sul: Esser en el Mondo, 2014. p. 88;

SPENGLER, F. M.; SPLENGER NETTO, T. A Mediação e a Conciliação Propostas pelo Projeto 8.046/20101 (Novo Código de Processo Civil Brasileiro -CPC) como Mecanismos Eficazes de Tratamento de Conflitos. In: SPLENGER, F. M.; PINHO, H. D. B. Acesso à justiça, jurisdição (in)eficaz e mediação: a delimitação e a busca de outras estratégias na resolução de conflitos. Curitiba: Multideia, 2013.

TARTUCE, Fernanda. Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos. Superior Tribunal de Justiça: BDJur, 2017.

TORRADA PEREIRA, Daniela. Mediação: um novo olhar para o tratamento de conflitos no Brasil. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XIV, n. 95, dez 2011. Disponível em: Acesso em 14.nov.2021

WAAT, Luís Alberto. O ofício do mediador, vol. I. Florianópolis, Habitus, 2001

