



**UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA  
ANDRÉA IBIRAPITANGA HINTZ PEREIRA**

**A CONCILIAÇÃO CONSOANTE O NOVO CPC**

Florianópolis  
2017

**ANDRÉA IBIRAPITANGA HINTZ PEREIRA**

**A CONCILIAÇÃO CONSOANTE O NOVO CPC**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Direito Processual Civil, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito à obtenção do título de Especialista em Direito Processual Civil.

Orientação: Prof. Hernani Luiz Sobierajski

Florianópolis  
2017

ANDRÉA IBIRAPITANGA HINTZ PEREIRA

## **A CONCILIAÇÃO CONSOANTE O NOVO CPC**

Esta Monografia foi julgada adequada à obtenção do título de Especialista em Direito Processual Civil e aprovado em sua forma final pelo Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Direito Processual Civil da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Florianópolis, 29 de setembro de 2017.

---

Professor orientador: Hernani Luiz Sobierajski.  
Universidade do Sul de Santa Catarina

---

Prof.<sup>a</sup> Patrícia Santos e Costa, MSc.  
Universidade do Sul de Santa Catarina

## **AGRADECIMENTOS**

A todos da minha família que, de alguma forma, incentivaram-me na constante busca pelo conhecimento. Em especial a meu marido Alexandre, sempre me apoiando .

A meus filhos, Henrique e Bernardo, por compreenderem tão carinhosamente minha ausência em muitos momentos de lazer .

A meu orientador, Professor Hernani Luiz Sobierajski, pela sua orientação segura e competente, compreendendo meus limites e auxiliando na elaboração deste trabalho.

## RESUMO

Este trabalho trata da conciliação sob a ótica do Novo Código de Processo Civil, sua efetividade frente ao incentivo da conciliação prévia. O problema da pesquisa é se a conciliação obrigatória no início do processo, representa um instrumento adequado para que a entrega jurisdicional seja célere e efetiva. Foi utilizada a metodologia de pesquisa quantitativa. O primeiro capítulo explicará o que é conciliação e como ela surgia. O segundo capítulo abordará a conciliação sob a ótica do novo ordenamento jurídico, o movimento de acesso à justiça, sua relação com a cultura da litigiosidade. No terceiro e último capítulo, discorreremos sobre o sistema multiportas e os princípios norteadores da conciliação e sua importância na aplicação por parte dos operadores de direito. Enfim, verifica-se que a conciliação prévia será um avanço contributivo na efetividade e desafogamento da Justiça se aplicada em conjunto com a mudança de mentalidade da cultura da sentença para a cultura a pacificação e treinamento e remuneração do quadro de conciliadores.

Palavras-chave: Conciliação. Acesso à Justiça. Novo Código de Processo Civil. Cultura da litigiosidade. Cultura da pacificação.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	4
<b>2</b>	<b>CONCILIAÇÃO</b> .....	5
2.1	CONTEXTO HISTÓRICO .....	7
<b>2.2</b>	<b>Previsão Legal</b> .....	9
2.3.	O Conciliador .....	11
2.4	. <i>Diferenças entre Conciliação e Mediação</i> .....	13
<b>3 A</b>	<b>CONCILIAÇÃO CONSOANTE O NOVO CPC</b> .....	15
3.1	O ACESSO A JUSTIÇA .....	16
<b>3.2.</b>	<b>A Crise do Poder Judiciário</b> .....	19
3.3.	A Cultura da Pacificação e a Cultura da litigiosida .....	21
3.4.	<i>As ações em massa</i> .....	22
<b>4 A</b>	<b>CULTURA DA DAPACIFICAÇÃO E O SISTEMA MULTIPORTAS</b> .....	24
4.1	OS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA CONCILIAÇÃO .....	29
<b>4.2</b>	<b>Princípios</b> .....	25
4.2.1	Independência .....	30
4.2.2.	Imparcialidade .....	30
4.2.3	Autonomia de vontade .....	31
4.2.4.	Confidencialidade .....	32
4.2.5.	Oralidade .....	32
4.2.6.	Informalidade .....	32
4.2.7.	Decisão Informada .....	33
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO</b> .....	35
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	37

## 1 INTRODUÇÃO

As relações sociais se tornaram mais intensas devido a evolução da sociedade e por conta disso os conflitos aumentaram e a busca por soluções no Poder Judiciário foi necessária. Esse por sua vez, não tem conseguido resolver com celeridade a enxurrada de ações que lhe assolam. O presente trabalho tem como objetivo buscar analisar se a conciliação prévia obrigatória, prevista no novo CPC, será realmente um método alternativo de resolução de conflitos efetivo para o Poder Judiciário brasileiro. Torna-se necessário argumentar acerca das vias conciliativas e seu papel na superação da crise judiciária. Sabe-se que o Estado, responsável pela tutela dos interesses das pessoas, não detém estrutura capaz de atender uma crescente demanda na esfera judicial, o que ocasionou uma crise no Poder Judiciário, tornando-se moroso e muitas vezes longe de uma solução justa para as partes. Os meios alternativos de resolução de conflitos, são uma aposta, pelo novo CPC como solução para essa crise. O atual códex, enfatiza a busca pela composição consensual incentivando o uso da conciliação, garantindo o acesso a justiça, com duração razoável, justa e eficaz. Primeiramente abordamos sobre a origem e breve histórico da conciliação. No decorrer do terceiro capítulo observamos que desde os primórdios a autotutela já era exercida, na medida em que pela disputa do bem apenas os mais fortes venciam e impunham suas vontades. Ainda nesse capítulo, falaremos sobre a previsão legal da conciliação e devido a constante mudança da sociedade e a necessidade de uma normatização mais específica com o passar do tempo. No quarto capítulo é objeto de estudo a conciliação no novo ordenamento jurídico, um dos principais pontos de inovação da lei. Observaremos a importância dada pelo novo códex, o incentivo a composição presente em vários artigos do NCPC. Falaremos sobre o acesso a justiça e sua ligação com a nova lei processual e como a cultura da litigiosidade tem contribuído para o aumento das demandas judiciais, principalmente as ações consumeristas

Por fim, no quinto capítulo, discorreremos sobre os princípios norteadores da conciliação, importantes para o alcance das autocomposições e o atual sistema multiportas, como forma alternativa de solução dos conflitos, que traz uma grande esperança para resolução dessa crise ao garantir o pleno acesso à justiça, buscando reduzir as demandas.

Sendo assim, o enfoque deste trabalho será descobrir se a conciliação, tal como proposta no NCPC, será um instrumento adequado para o desafogamento do Judiciário.

## 2 CONCILIAÇÃO

A Conciliação pode ser definida como ato ou efeito de por em acordo litigantes ou de harmonizar pessoas discordantes. É um meio de resolução autocompositivo, no qual prevalece a vontade das partes. Esse meio consensual, caracteriza-se pela presença de um terceiro, imparcial, que tem a função de sugerir propostas que auxiliem na busca pelo consenso, a fim de obter a composição do conflito através de uma solução que satisfaça ambas as partes.

A jurisdição é função do Estado pela qual são solucionados os conflitos surgidos entre as pessoas. Conforme ensina Fredie Didier Jr ( DIDIER JR , 2010 p. 83)

Jurisdição é a função atribuída a terceiro imparcial de realizar o Direito de modo , imperativo e criativo, reconhecendo/efetivando/protegendo situações jurídicas concretamente deduzidas, em decisão insuscetível de controle externo e com aptidão para tornar-se indiscutível.

O Estado possui vários modos de resolução de conflitos, o primeiro chamado de heterocomposição, que é o poder conferido aos magistrados, outra forma é a arbitragem, onde as partes buscam a solução através de uma terceira pessoa de sua confiança, a autotutela e finalmente, a conciliação, que é o tema desta monografia.

Nas palavras de Luiz Fernando do Vale Almeida Guilherme (2016, p. 6)

Já na heterocomposição, diferentemente do que ocorre na formatação imediatamente anterior, o litígio é resolvido por meio da intervenção de um agente exterior ao conflito original. Sendo assim, em vez de as partes isoladamente ajustarem a resolução do entrave que os circunda, o conflito fica submetido a um terceiro que formatará a decisão.

Trata-se a autocomposição, de solução amigável de conflitos, onde ambas as partes definem a melhor forma de resolver suas pendências.

Também, ainda bem definido Luiz do Vale Almeida Guilherme ( 2016, p.6)

A autocomposição consiste no método de conflito pelas próprias partes que o vivenciam, sem a participação de outro agente no processo de pacificação do entrave. Percebe-se o despojamento unilateral de outrem da vantagem por este almejada. Não há nenhum exercício de coerção pelos indivíduos.

É bem dizer que é um modo de solução que simplesmente se dá por meio dos próprios envolvidos, sem que eles se valham de uma terceira pessoa para defini-lo. Sua natureza jurídica nada mais é que um negócio jurídico bilateral, sem haver nenhuma jurisdição do mediador e do conciliador, por exemplo, já que a finalidade não é uma sentença e sim a autonomia de vontade das próprias partes que estruturam seus interesses”.

Nesse sentido, escreve Didier Jr ( 2010, p.93-97)

É a forma de solução de conflitos pelo consentimento espontâneo de um dos contentadores em sacrificar o interesse próprio no todo ou em parte, em favor do interesse alheio. É a solução altruísta do litígio. Considerada, atualmente como legítimo meio alternativo da pacificação social. Avança-se no sentido de acabar com o dogma da exclusividade estatal para solução dos conflitos de interesse. Pode ocorrer dentro ou fora do processo.

A conciliação é juntamente com a mediação uma das modalidades mais utilizadas na autocomposição.

A conciliação é o meio de solução pacífica pelo qual ambas as partes chegam a uma decisão, consensualmente. É a existência de uma pessoa estranha ao conflito auxiliando as partes a resolverem a pendência, contudo sem poder decisório para substituir a vontade das partes.

Na conciliação não há demora pela espera do provimento jurisdicional, pois a solução nasce do próprio encontro das partes. Não há nesse caso, substituição da vontade das partes por um terceiro, ninguém é perdedor, a solução não se dá por uma decisão que fatalmente vai de encontro a vontade de uma das partes, não há vencido ou vencedor.

Nesse viés, Ada Pellegrine Grinover ( 2008, p. 4)

Revela assim o fundamento social das vias conciliativas, consistente na sua função de pacificação social. Esta, via de regra, não é alcançada pela sentença que se limita de dotar automaticamente a regra para o caso concreto, e que, na maioria dos casos, não é aceita de bom grado pelo vencido, o qual contra ela costuma insurgir-se com todos os meios na execução; e que, de qualquer modo, se limita a solucionar a parcela de lide levada a juízo, sem possibilidade de pacificar a lide sociológica, em geral mais ampla, da qual aquela se imergiu, como simples ponta do iceberg. Por isso mesmo, foi salientado que a justiça tradicional se volta para o passado, enquanto a justiça informal se dirige para o futuro. A primeira julga a sentença; a segunda compõe, concilia, previne situações de tensões e rupturas, exatamente onde a coexistência é um relevante elemento valorativo.

A conciliação é um procedimento mais célere, muito eficaz para conflitos efêmeros, em que não existe relacionamento entre as partes. Geralmente empregada para casos mais simples, como acidente de veículos, em que as pessoas não se conhecem, já que o único vínculo é o objeto do incidente, relações de consumo, por exemplo. Lavra-se o acordo entre as partes, que não mais vão manter qualquer outro relacionamento.

Podem atuar como conciliadores não apenas os bacharéis em direito, com formação jurídica, como também profissionais de outras áreas, como médicos, engenheiros, arquitetos, administradores. O importante é que a formação coincida com o objeto do litígio.

Assim em ações que versem sobre erro de construção, é fundamental que o conciliador seja um engenheiro ou um arquiteto.

O Novo Códex (BRASIL, 2015) traz os principais aspectos da atuação do conciliador:

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

Fica evidente, neste artigo, a liberdade mais ampla conferida ao conciliador, que poderá aconselhar as partes, propondo-lhes soluções.

Trataremos neste trabalho sobre a conciliação judicial, diferente da conciliação extrajudicial que é a que se dá por meio de contrato, que a lei designa por transação, onde os sujeitos de uma obrigação se conciliam mediante concessões mútuas.

O Conselho Nacional de Justiça, interpreta a conciliação como (BRASIL,2010)

Um meio alternativo de resolução de conflitos em que as partes confiam a uma terceira pessoa ( neutra), o conciliador, a função de aproximá-la e orientá-la na construção de acordo.

O conciliador é uma pessoa da sociedade que atua, de forma voluntária e após treinamento específico, como facilitador do acordo entre os envolvidos, criando um contexto propício ao entendimento mútuo, a aproximação de interesses e à harmonização das relações.

## 2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

Sabe-se que desde os primórdios das civilizações o ser humano tem a necessidade de se agrupar em sociedade para garantia da sua subsistência. Em consequência essas relações acarretaram o surgimento de conflitos em decorrência das diferenças de interesses entre as pessoas.

A origem dos conflitos não tem apenas uma causa, podemos destacar a limitação de recursos, a existência de interesses difusos, insatisfação pessoal, o não respeito a diversidade.

Os conflitos ocorrem, principalmente, devido à disputa de pretensões sobre o mesmo bem e então como meio de solução dessas questões, surgiram os meios de composição de conflitos. Ada Pellegrini expõe de maneira resumida as formas de eliminação de conflitos existentes na vida social, segundo Grinover ( 2010, p.75)

A eliminação dos conflitos ocorrentes na vida em sociedade pode-se verificar por obra de um ou de ambos os sujeitos dos interesses conflitantes, ou por ato de terceiro. Na primeira hipótese, um dos sujeitos ( ou cada um deles) consente no sacrifício do interesse alheio ( autodefesa ou autotutela). Na segunda hipótese, enquadram-se a defesa de terceiro, a conciliação, a mediação e o processo ( estatal ou arbitral).

Na autotutela, apenas os mais fortes tinham razão e sujeitavam os mais fracos a suas vontades, que prevaleciam em qualquer conflito. Esta forma de resolução de litígios, foi típica da época em que o Estado não era organizado e que com o passar dos anos foi substituída, no curso da história, pela função estatal jurisdicional.

As principais características do mecanismo de autodefesa, modo de serem resolvidos os conflitos nesse período, são a imposição da vontade de uma das partes à outra e a inexistência de um terceiro, estranho aos conflitantes originários, que impõe uma solução imparcial ao caso específico.

A autodefesa foi sendo substituída pelas formas de autocomposição e heterocomposição para a resolução dos conflitos, com as mudanças da sociedade. A partir daí surge a figura do Estado, o qual passou a dominar o poder de justiça.

Sabe-se que a conciliação não é uma novidade no Brasil. Desde a época Imperial, já era estimulada pelo rei, como bem ensina Roberto Portugal Bacellar ( 2012, p. 84)

A conciliação é nossa velha conhecida no Brasil, e desde a Constituição do Império já havia estímulo à sua realização com a determinação de Sua Majestade Imperial de que nenhum processo pudesse ter princípio, sem que primeiro se tivessem tentado os meios de reconciliação ( arts. 161 e 162).

Porém, apesar de estar regulada nunca foi estimulada sua realização e na fase republicana foi extinta, por ter sido considerada onerosa e inútil ( Decreto n. 359 de 1890).

Surgiu a figura do conciliador e dos juízes nas Constituições de 1937 e 1946.

No CPC/39 a Conciliação não foi lembrada, conforme Roberto Portugal Bacellar ( 2012, p. 84),

As soluções alternativas ao processo não deixaram de estarem presentes no histórico jurídico positivo brasileiro, seja de maneira obrigatória ou facultativa. Atualmente e com grande destaque no CPC/2015.

No Brasil, a origem da conciliação se deu com a criação da Emenda Constitucional nº 45/04, a qual ficou conhecida como. “ Reforma do Poder Judiciário”. Esta Emenda acrescentou o inciso LXXVIII ao artigo 5º da Constituição Federal, dispondo que “ a

todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade da sua tramitação.”

No CPC/1973, a conciliação voltou a ser disciplinada mas somente como forma de encerramento do processo e não como mecanismo prévio conforme o CPC/2015.

Na década de 80 foram criados os Juizados de Pequenas Causas ( Lei nº 7.244/1984), que mais tarde foram regulamentados pela Lei 9.099/1995.

Destaca-se que no atual códex, o papel de protagonista na audiência de conciliação, para o conciliador e não mais para o juiz. Comunga desse entendimento Luchiani ( 2012, p. 89)

Mas o juiz não é realmente preparado para ser conciliador, não fazendo a conciliação parte de suas atribuições funcionais. É ele sim preparado par impor a solução justa para o caso concreto, sendo obrigado, em um sistema de legalidade, a abstrair da própria lei o comando de justiça que deverá emitir. Por esta razão, não pode ser alvo de críticas quando, com base no bom senso e maturidade, conduz o diálogo entre as partes, com o fim de obter a autocomposição.

## 2.2 Previsão Legal

A audiência de conciliação tem previsão legal no novo ordenamento jurídico ( BRASIL, 2015) em seu artigo 334:

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

§1º O conciliador ou mediador, onde houver, atuará necessariamente na audiência de conciliação ou de mediação, observando o disposto neste Código, bem como as disposições da lei de organização judiciária.

A fim de que este momento processual não se estenda por muito tempo, ainda no mesmo artigo dispõe ( BRASIL, 2015)

§ 2º “Poderá haver mais de uma sessão destinada à conciliação e à mediação, não podendo exceder a 2 ( dois) meses da data de realização da primeira sessão, desde que necessária à composição das partes.

Presente o caráter informal desta audiência, a parte autora, poderá ser intimada apenas através de seu advogado. É o que reza o § 3º ( BRASIL, 2015)

A intimação do autor par a audiência será feita na pessoa de seu advogado.

Destaca-se no novo ordenamento a valorização da conciliação prévia, sendo audiência obrigatória, exceto se as partes manifestarem interesse contrário, sendo a ausência de ambas punida com multa. Ainda no art. 334 (BRASIL, 2015)

Art. 334, § 8º O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado.

A audiência de conciliação representa um instrumento da norma fundamental prevista no artigo 3º, §§ 2º e 3º do novo diploma processual, que determina o comprometimento do Estado em promover a solução consensual dos conflitos. É o princípio da Inafastabilidade da Jurisdição.

Este instituto assim como está previsto na norma atual, chegou para incentivar a prática da conciliação por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

O artigo 165 do CPC/2015, estabelece a criação de centros judiciários de solução de conflitos pelos tribunais e esses centros já existem atualmente por força da determinação na Resolução nº 125 do CNJ. As audiências conciliatórias não serão, preferencialmente, mais afetas ao magistrado, deverão ser presididas sempre que possível, por um conciliador.

Esses conciliadores serão treinados e deverão sempre dirigir as audiências embasados pelos princípios da independência, imparcialidade, autonomia de vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade e decisão informada. Devem seguir o código de ética estabelecido pela lei, transcrito a seguir (BRASIL, 2013)

Art. 166 – A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia, da vontade, da confidencialidade, da informalidade e da decisão informada.

O conciliador, sempre deverá buscar identificar os reais interesses envolvidos na disputa, para tanto, ouvirá as partes, permitindo-lhes que exponham seus anseios sobre o conflito, estimulando-se a falar, identificando o interesse de cada parte, sugerindo soluções que serão satisfatórias para todos os envolvidos.

É trabalho do conciliador, tranquilizar as partes, recompor a confiança e o diálogo entre as pessoas, aproximando-as para solução do conflito.

A conciliação não deve ser confundida com a mediação. São institutos bem diferentes, com objetivos diferentes. Na conciliação, o objetivo é o acordo, ou seja, as partes mesmo adversárias, devem chegar a um acordo para evitar que o processo siga adiante, poupando as partes economicamente e pela espera da entrega do bem da vida. Na mediação, as partes não devem ser entendidas como adversárias e o acordo é consequência da real comunicação entre elas. Ele é um facilitador da comunicação, sem indução de acordo.

Nessa senda, nas palavras de Humberto Theodoro Jr ( 2016, p. 760)

Esse conciliador não é um magistrado, pois sua função não é julgar, mas apenas aproximar as posições litigiosas, na tentativa de que as próprias partes encontrem uma solução para suas divergências. Trata-se de uma providência integrante da política moderna de aceleração da prestação jurisdicional, que opera por meio de uma espécie de ‘ justiça consensual’ e que vem desfrutando de todos os favores do legislador francês.

Também esse é o entendimento de Águida Barbosa ( 2015 , p. 42)

Na conciliação ocorre uma reorganização lógica no tocante aos direitos que cada parte acredita ter, polarizando-os, eliminando os pontos incontroversos, para delimitar o conflito, e, com técnicas adequadas, o conciliador visa corrigir as percepções distorcidas, aproximando as partes em um espaço concreto. Neste equivalente jurisdicional, o conciliador intervém com sugestões, alerta sobre as possibilidades de perdas recíprocas das partes, sempre conduzidas pelo jargão popular ‘ antes um mau acordo que uma boa demanda’. Em suma, submetidas à conciliação as partes admitem perder menos, num acordo que num suposto sentenciamento desfavorável, fundamentado na relação ganhador-perdedor.

O NCPC em seu artigo 166 e artigo 176, evidencia a incidência sobre questões atinentes a conciliação nas demandas judiciais.

Inovando em relação ao CPC de 1973, o NCPC regula com detalhes os auxiliares da justiça, os conciliadores e os mediadores judiciais.

O Enunciado nº 187 do Fórum Permanente de Processualistas Cíveis ( FPPC) se refere a este artigo:

No emprego de esforços para a solução do litígio familiar, são vedadas iniciativas de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem, assim como as de aconselhamento sobre o objeto da causa

Fica evidente que o conciliador tem papel fundamental na aproximação das partes. Não deve economizar esforços para deixar os envolvidos no conflito mais à vontade para exporem seus anseios e questões. Seu poder de persuasão para estimular um acordo deve ser

exercido, porém não deve ser forçado. O acordo deve ser razoável para ambas as partes, na medida em que for bom para apenas um lado da demanda, deixa de ser uma composição.

### 2.3 O Conciliador

O Conciliador é um terceiro que tem a função de intervir em um processo, com a função de auxiliar as partes. É um incentivador negocial do conflito. Tem papel fundamental na conciliação prévia prevista no CPC. Atua de maneira ativa, sugerindo opções de soluções do conflito, sempre orientando as parte ao caminho mais adequado para a resolução do conflito.

Conforme o art 1º da Resolução 125/2010 do CNJ, a adequação é a palavra chave para um trabalho eficiente do conciliador.

Da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos de interesse  
Art. 1º - Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamentos dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos os direito à solução dos conflitos por meios adequados a sua natureza e peculiaridade.

O Conciliador deve conduzir a audiência imbuído dos princípios inerentes a conciliação, orientando as partes sobre os riscos e consequências do litígio, como bem ensina Roberto Bacellar Portugal ( 2012, p. 89)

Recomenda-se na conciliação que ocorra, pelo conciliador, a descrição das etapas do processo judicial, demonstrando para as partes os riscos e as consequências do litígio como:

- a) A demora e a possibilidade de recursos das decisões;
- b) O risco de ganhar ou perder, que é ínsito a qualquer demanda;
- c) A imprevisibilidade do resultado e de seu alcance;
- d) Dificuldade na produção e o subjetivismo na interpretação das provas; os ônus da eventual perda ( despesas, honorários advocatícios, sucumbência).

Assim como deve orientar sobre as desvantagens, é papel do conciliador também orientar sobre as vantagens. Bem colocado ainda nas palavras de ( BACELLAR, 2011)

Após falar sobre os riscos do litígio, deve destacar algumas das muitas vantagens da conciliação, dentre elas:

- a) Propiciar, no ato, a extinção do processo, sem recursos e sem demora;
- b) Total independência e autonomia das partes em relação ao mérito do acordo;
- c) Possibilidade de prever, discutir suas consequências e seus resultados;
- d) Desnecessidade de provar fatos, embora a parte até possa ter condições de produzir a prova;

- e) Ausência de ônus ou minoração das custas em relação à continuidade do processo pela forma heterocompositiva e método adversarial.

Não se confundem de maneira alguma a conciliação e a mediação. A mediação deve ser aplicada para lides que envolvem relação familiar, de amizade, vizinhança, decorrentes de relação comercial, trabalhista e situações em que as partes ainda terão algum tipo de vínculo. A conciliação, por sua vez, é mais adequada para resolver situações em que o vínculo entre as partes é temporário, como os acidentes de trânsito, no qual as partes não se conhecem, não há uma relação de cunho pessoal.

Sem dúvida, a principal função do conciliador é contribuir para a construção de uma cultura de pacificação da sociedade.

#### *2.4. Diferenças entre a Conciliação e a Mediação*

Primeiramente pode-se dizer que tanto na conciliação como na mediação, há a intervenção de um terceiro. O que distingue uma técnica da outra é a relação existente entre as partes. Na conciliação, não existe um relacionamento entre as partes, resolvida a questão, provavelmente nunca mais se encontrarão. Na mediação, há uma relação pré-existente entre as partes, a questão a ser resolvida é mais subjetiva do que objetiva e esta relação pode ser continuada.

Esse é o entendimento de Luchiarri ( p. 39, 2012)

Nos conflitos que envolvem inter-relações duradouras, com a preponderância de aspectos subjetivos, o método ideal é a mediação, pois privilegia a retomada do diálogo entre as partes e estimula a obtenção de soluções por elas mesmas, favorecendo a autodeterminação. Em outras palavras, nesses casos, a mediação é mais favorável porque tem como objetivo maior a condução das partes a um estado de cooperação, cabendo ao mediador investigar seus verdadeiros interesses ( questões subjetivas e histórico do relacionamento), a fim de propiciar um ambiente favorável à tentativa de negociação, não sendo absolutamente necessária a obtenção de um acordo, mas sim a busca de melhora do relacionamento entre as partes.

Por outro lado, para os conflitos que envolvem relações interpessoais superficiais, com preponderância do aspecto objetivo, que as partes pretendem resolver com brevidade, o método de resolução de conflitos indicado é a conciliação, pois nela cabe ao terceiro facilitador abordar diretamente o conflito, estimulando as partes a esclarecerem o fato circunstancial que as colocou em contato e, a partir daí, destacar os pontos comuns por elas apresentados, contribuindo para a obtenção do acordo, que é o objetivo maior, inclusive, sugerindo soluções.

E ainda sobre esse tema

A conciliação, então é útil para a solução rápida e objetiva de problemas superficiais ( verdade formal ou posição), que não envolver relacionamento entre as partes, não tendo, portanto, a solução encontrada, repercussão no futuro das vidas dos envolvidos. E, assim diferencia-se da mediação, na medida em que apresentar procedimento mais simplificado, não tendo o conciliador que investigar os verdadeiros interesses e necessidades das partes, subjacentes ao conflito aparente.

Pode-se dizer que na mediação, o terceiro busca aproximação das partes, facilitando um diálogo entre elas em uma relação de cunho pessoal, enquanto que na conciliação, o objetivo principal é obter um acordo entre os envolvidos, não havendo uma relação de continuidade.

No entendimento do Professor Kazuo Watanabe, não é uma regra absoluta a classificação subjetiva ou objetiva dos conflitos para a aplicação da mediação e conciliação, respectivamente, conforme expõe Kasuo Watanabe ( p.70 , 2002):

Teoricamente, creio ser possível fazer distinções: na mediação, o terceiro é neutro, procura criar as condições necessárias para que as próprias partes encontrem a solução, mas não intervém no sentido de adiantar alguma proposta de solução; na conciliação, isso não ocorreria, ou seja, a intervenção do terceiro é para interferir um pouco mais na tentativa de obter a solução do conflito, de apaziguar as partes, e, nesse momento, o conciliador poderá sugerir algumas soluções para o conflito. Porém, na prática, o mediador oferece alguma sugestão quanto à solução do conflito. Seria uma figura de mediador/conciliador. Não sei se existiria uma forma pura de mediação.

### 3 A CONCILIAÇÃO CONSOANTE O NOVO CPC

NCPC trouxe importantes inovações, acolhendo valores e princípios constitucionais, que indicam o ponto de partida e os caminhos percorridos. Essa adequação à estrutura constitucional tem por objetivo beneficiar os jurisdicionados com a aplicação dos princípios constitucionais, buscando a prática de um processo mais humanizado, com a participação de todos com decisões fundamentadas analiticamente e não mais sinteticamente, ouvindo-se sempre a parte antes de qualquer deliberação, evitando-se recursos desnecessários.

A comissão de juristas preocupou-se em albergar no CPC/2015 os chamados princípios processuais transacionais, mais abrangente do que o da Constituição Federal, buscando-se o processo como importante mecanismo para garantir a efetivação do texto constitucional.

Pela nova sistemática, busca-se também um tempo de duração do processo mais razoável porém não menos efetivo, não apenas uma sentença que ponha fim, mas a entrega do bem da vida.

O termo “conciliação” aparece 37 (trinta e sete) vezes ao longo do texto do NCPC, ao passo que no CPC/2013 a expressão constava apenas em 10 (dez) ocasiões. A importância do instituto da conciliação no novo ordenamento jurídico, veio como forma de tentar solucionar o acesso a justiça, tema que trataremos no subitem a seguir.

Inagura-se no novo ordenamento jurídico um papel de protagonista as partes, passando elas mesmas a serem responsáveis pela solução encontrada, o que certamente as levará a maior consciência quanto a necessidade de cumprimento de eventual acordo obtido.

A conciliação no NCPC, vem com o objetivo de acelerar o processo de resolução de conflito e também dirimir lides sociológicas, uma vez que entende que para cada conflito não existe apenas uma solução correta. A parte quando busca o Judiciário vem com ânsia de obter a sua questão resolvida. Pelo novo codex instrumental, o terceiro, no caso conciliador, não está lá para resolver a lide, mas sim para orientar o melhor caminho para que as partes cheguem a um consenso e elas mesmas resolvam a lide.

De acordo com o novo código de processo civil, o Tribunal deve manter um cadastro atualizado dos conciliadores e sendo preenchido os requisitos, farão um curso de capacitação ou ainda poderão optar pela criação de um quadro próprio, através da realização de concurso público.

### É o que dispõe o artigo 167 ( BRASIL, 2015)

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.

§ 1º Preenchendo o requisito da capacitação mínima, por meio de curso realizado por entidade credenciada, conforme parâmetro curricular definido pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça, o conciliador ou o mediador, com o respectivo certificado, poderá requerer sua inscrição no cadastro nacional e no cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal.

§2º Efetivado o registro, que poderá ser precedido de concurso público, o tribunal remeterá ao diretor do foro da comarca, seção ou subseção judiciária onde atuará o conciliador ou o mediador os dados necessários para que seu nome passe a constar da respectiva lista, a ser observada na distribuição alternada e aleatória respeitando o princípio da igualdade dentro da mesma área de atuação profissional.

Na autocomposição pode haver diversas respostas corretas para uma mesma questão, cabendo as partes decidir qual a melhor forma, a que se adeque a sua realidade.

O CPC/2015 valoriza o diálogo, a autocomposição, a participação efetiva das partes e seus procuradores ( advogados ou defensores públicos), simplificando a burocracia procedimental, mas sem abandonar as garatinas processuais e constitucionais.

### 3.1. O ACESSO A JUSTIÇA

Assunto muito discutido nos dias de hoje, não apenas no meio jurídico, mas também na mídia, é a necessidade de agilização e efetividade da Justiça, ou seja rapidez na prestação jurisdicional.

O acesso a justiça é um direito fundamental, por conseguinte recebe um tratamento legal e proteção constitucional.

A doutrina tradicional considera o acesso à justiça como direito de ingressar no sistema jurisdicional e ao processo.

A Constituição Federal de 1988 bem define em seu art. 5º, XXXV, ao dispor que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Ou seja, o judiciário não pode negar-se a solucionar qualquer conflito alegado por qualquer pessoa que tenha sofrido lesão ou ameaça ao direito. É o acesso ao Poder Judiciário.

Cabe ao Estado a função de aplicar o direito coativamente àqueles que não cumprem de modo voluntário, tendo que dar respostas rápidas e eficazes aos casos que lhe são apresentados. O acesso à justiça nada mais é do que a possibilidade de comparecer perante o Estado, pelos seus órgãos jurisdicionais, exercendo o direito de ação e de defesa.

Como bem define (FONSECA, 2015, p. 226):

Vale dizer que o acesso à justiça garante a resposta, a tutela jurisdicional adequadamente prestada, decisão prolatada por juiz imparcial, devidamente motivada e etc., mas não abrange, contudo, decisão favorável ou de conteúdo predeterminado. O acesso à justiça tem relação com o pedido imediato de tutela jurisdicional, não tendo ligação direta com a pretensão das partes (pedido mediato). Logo, mesmo na hipótese de ser rejeitado o pedido do autor, ainda assim terá sido prestada a tutela jurisdicional.

Porém para que a entrega jurisdicional seja justa e efetiva, há de se ter uma igualdade material, e não apenas uma igualdade formal. Os efeitos tem que ser produzidos além do âmbito do processo, no mundo real.

Sem dúvida o Código inovou, trazendo tópico específico sobre a defensoria pública.

A demora no processo é sem dúvida o aspecto mais relevante do acesso à justiça, o que desincentiva o indivíduo a postular em juízo, já que não pode arcar com os custos de um processo prolongado, seja as custas processuais, seja os honorários advocatícios.

Sobre o tema ensinou Teori Zavaski (1997, p. 32):

“ O direito à efetividade da jurisdição – que se denomina também genericamente, direito de acesso à justiça ou direito à ordem jurídica justa – consiste no direito de provocar a atuação do Estado, detentor do monopólio da função jurisdicional, no sentido de obter, em prazo adequado, não apenas uma decisão justa, mas uma decisão com potencial de atuar eficazmente no plano dos fatos” .

Nessas senda complementa Souza (2015, p. 226)

“ O acesso à justiça não está umbilicalmente ligado ao Poder Judiciário, embora seja ele essencial na resolução de alguns conflitos, especialmente nos que dizem respeito a direitos em que a lei expressamente não admite transação. A mediação em nenhum momento busca contrapor-se ou substituir aquele órgão estatal, o que pretende é oferecer um procedimento diverso para que todos, sem exceção, possam usufruir dos benefícios da justiça e da conscientização de seus direitos. “

Enfatiza também (2013, <https://jus.com.br>)

“ O acesso à justiça não deve ser considerado apenas um direito fundamental, mas sim também um princípio jurídico. Assim deve ser compreendido, pois não é mera regra jurídica, que deve ser aplicada ao caso concreto, mas um valor superior consagrado na sociedade. “

Enfim, o acesso à Justiça não deve ser entendido apenas como o ingresso de uma pretensão nas vias legais, mas sim a proteção de todos os outros direitos, não devendo o judiciário limitar-se a atribuições formais, mas também concretas e sobretudo materiais.

No mesmo entendimento são as palavras de Theodoro Jr ( 2016., p. 124 )

É de se ter em conta que, no moderno Estado Democrático de Direito, o acesso à justiça não se resume ao direito de ser ouvido em juízo e de obter uma resposta qualquer do órgão jurisdicional. Por acesso à Justiça hoje se compreende o direito a um atutela *efetiva e justa* para todos os interesses dos particulares agasalhados pelo ordenamento jurídico. Nele se englobam tanto as garantias de natureza individual, como as estruturais, ou seja, o acesso à justiça se dá, individualmente, por meio do direito conferido a todas as pessoas naturais ou jurídicas de dirigir-se ao Poder Judiciário e dele obter resposta acerca de qualquer pretensão, contando com a figura do *juiz natural* e com sua *imparcialidade*; com a garantia do *contraditório* e da *ampla defesa*, com ampla possibilidade de influir eficazmente na formação das decisões que irão atingir os interesses individuais em jogo; com o respeito à esfera dos direitos e interesses *disponíveis* do litigante; com prestação *da assistência jurídica* aos carentes, bem como com a preocupação de assegurar a *paridade de armas* entre os litigantes na disputa judicial; e com a *coisa julgada*, como garantia da segurança jurídica e da tutela jurisdicional efetiva.

Do ponto de vista *estrutural*, o acesso à Justiça exige que concorra, por parte dos órgãos e sistemas de atuação do Judiciário, a observância de garantias como: a da *impessoalidade* e *permanência da jurisdição*; a da *independência dos juizes*; a da *motivação das decisões*; a do *respeito ao contraditório participativo*; a da inexistência de *obstáculos ilegítimos*; a da *efetividade* qualitativa, capaz de dar a quem tem direito tudo aquilo a que faz jus de acordo com o ordenamento jurídico; a do respeito ao *procedimento legal*, que, entretanto, há de ser *flexível e previsível*; a da *publicidade* e da *duração razoável do processo*; a do *duplo grau de jurisdição*; e, enfim, a do *respeito à dignidade humana*, como o direito de exigir do Estado o respeito aos seus direitos fundamentais.

Deve ser célere, universal e adequado.

Universalizar a jurisdição é endereça-la a maior abrangência possível, desta forma estimulando e facilitando o ingresso das ações, reduzindo a quantidade de renúncias as demandas por parte do litigante. O usuário satisfeito certamente além de retornar ao Judiciário, também divulgará sua experiência.

A celeridade é cada vez mais valorizada, tendo em vista que o ditado ‘ A justiça tarda mas não falha’ não vale mais, uma vez que já falhou. O adversário não é mais apenas a parte contrária mas também o tempo, que passa a ser visto como um mal a combater.

Assim é o entendimento da Emenda Constitucional nº 45/2004, que alterou o art. 5º, LXXVIII, da CF 88, que passou a ter a seguinte redação: “ a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”. A celeridade deve sempre respeitar o formalismo essencial ao andamento do processo, evitando-se acordos pautados na vulnerabilidade das partes. Ou seja, a efetividade não pode ser sinônimo de injustiça ou desigualdade.

É sem dúvida um dos principais benefícios que os meios alternativos de solução de conflitos trazem à sociedade é a qualificação ao acesso à justiça.

São vários os obstáculos que impedem o acesso à justiça no Brasil, como a incapacidade numérica de juízes e servidores em relação à quantidade de habitantes no Brasil, o que gera o acúmulo de processos no judiciário, tornando-o lento. Aliado a esses fatos a falta de informações e a formalidade extrema, acaba causando receio no seu acesso.

Por fim, mas não menos importante, a adequação. Com a criação dos Juizados Especiais, priorizou-se a técnica conciliatória, economicamente acessível a todos. No caso de insucesso do acordo, um procedimento simples, oral, célere e gratuito, resolve os pequenos litígios. A porta de entrada do Judiciário alargou, porém não se aprimorou internamente o sistema de resolução de conflitos, para oferecer resultados satisfatórios e úteis. Com isso o sistema vem adequando as formas processuais, seja nos institutos da tutela de urgência, nos recursos, etc. Essa adequação pode aumentar, unir-se ao sistema multiportas.

### **3.2. A crise do Poder Judiciário**

O Estado-Juiz brasileiro passa por uma crise. Sabe-se que a causa dessa crise não está apenas ligada ao Judiciário. A falta de acesso a educação, moradia, saúde, alimentação, segurança, entre outros fatores contribuiu em muito para o quadro moderno.

A atual crise econômica e política que o país enfrenta abate ainda mais o quadro do Poder Judiciário, na medida em que o Legislativo e o Executivo não funcionando corretamente ocasiona uma atuação sobre questões em que o Judiciário não deveria ser o protagonista, em outras palavras, abre-se caminho para o protagonismo judicial. Se o modelo político de um país não é transparente e correto, certamente o Judiciário irá arcar com esse fato.

É cediço que o Judiciário precisa de um alto investimento em sua máquina, porém com a crise financeira que assola todos os poderes, esta não parece ser uma solução possível no momento.

Nesse sentido bem colocado nas palavras de (MAIA 2017)

A crise econômica atual atinge o Estado em todas as suas esferas, de modo que a ideia de expansão da máquina estatal como meio de resolução da morosidade e burocracias existentes no poder público em geral, mostra-se um tanto quanto teratológica e conflitante, não sendo, portanto, uma solução.

É cada vez mais evidente que o sistema jurídico brasileiro, caso não sejam adotadas medidas modernas e inovadoras, caminha para o colapso institucional, estando cada vez mais atolado em volume de demandas e com quadro insuficiente de funcionários, frente à grande velocidade com que as demandas judiciais se acumulam. O caminho para o futuro não é outro senão a implantação e desenvolvimento de métodos alternativos à solução dos conflitos.

Segundo Cândido Rangel Dinamarco, a utilização dos meios alternativos como mecanismo de pacificação social, deve ser cuidadosa, deve ser justa, mesmo que não seja fiel ao direito substancial. Esses meios não tem por objetivo dar efetividade ao direito material ou à atuação da vontade concreta da lei, mas sim pacifica a jurisdição. ( DINAMARCO, 2010, p. 391-392)

O aumento da litigiosidade no Judiciário pode ser visto sob dois aspectos: positivo, já que a população tem acesso à justiça e o negativo, refletindo a falta de opções extrajudiciais para solucionar seus conflitos.

As metas do judiciário apenas pautadas em números, devem ser banidas. O incentivo a conciliação não pode ser adotado com a única solução para as partes. A função decisória exercida pelo juiz, não pode ficar sempre como uma segunda opção.

Esse é o entendimento ( ASPERTI, 2014)

Ao ser afetado diretamente pelo crescimento no volume de ações ajuizadas, o Judiciário vem protagonizando medidas para reduzir o volume de demandas e Recursos ( filtros processuais ou pré-processuais) facilitar a tramitação processual, gerenciar e julgar processos de forma agregada e ainda ofertar ao judisdicionado outros mecanismos de solução de disputas que não o processo judicial adjudicatório, principalmente mecanismos consensuais, como a conciliação e a mediação. Há, portanto uma clara diversificação de funções da jurisdição, passando o Estado-juiz a atuar como gestor e legitimador de outras práticas de resolução de disputas, fazendo com que o acordo passe a ser visto como um outro “ produto” do judiciário , visto ao lado da sentença judicial.

Essa diversificação de funções deve ser vista com cautela quando a utilização de outros meios de solução de disputas substituir ou ganhar preferência sobre o processo judicial em si ou quando a busca pelo acordo relega para segundo plano a função decisória exercida mediante a adjudicação judicial.

Não há como se falar em crise do Judiciário sem mencionar a palavra “morosidade”. Sem dúvida, a morosidade é uma das causas dessa crise na medida em que vai de encontro ao artigo 5º, LXXVII da Constituição Federal, que determinar que, “ a todos , no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade da sua tramitação”.

O Novo codex, preocupou-se e muito com os princípios constitucionais, trazendo artigos que permitam, na prática, sua aplicação e respeito a consituição. Veio como forma de

combater a litigiosidade contida, que corresponde aqueles indivíduos que conhecem bem o seu direito de litigar, porém não o fazem por considerar o tempo e o custo elevado da tramitação do processo que poderá trazer mais perdas do que ganhos.

Ocorre que do lado oposto, temos a litiosidade expandida, como bem ensina Kazuo Watanabe, “ o que devemos encarar, sem medo nem preconceito, é o fato de que o Poder Judiciário, ao menos no Estado de São Paulo, não mais está capacitado para atender à demanda: se antes se temia a litigiosidade contida, teme-se hoje ante a litigiosidade expandida” ( 2008, p.12).

Não me parece que o problema está apenas no quadro insuficiente de servidores e magistrados, na medida em que aumentando esse quadro, aumentariam as demandas, ao passo que incentivando as composições, as demandas continuariam a aumentar, porém seriam resolvidas já no início, não acompanhando o aumento do número de servidores e juízes, o que sim, ajudaria e muito para a solução da crise do judiciário.

A conciliação não deve ser vista como apenas uma abreviação do processo, mas também como uma forma de pacificação social, principalmente nos litígios envolvendo relações continuadas, como no caso de disputas entre vizinhos, ou questões de família. Ao colocarem seus anseios e conflitos para o conciliador, além de resolverem a questão em si, revolvem também outras questões não expostas diretamente e evitam que novos conflitos surjam entre si. Muitas questões vão além do problema exposto, são na verdade de cunho pessoal.

Nessas audiências conciliatórias, estariam as partes exercendo sua cidadania, que é um dos direitos contidos na Constituição Federal.

### **3.3. A cultura da pacificação e a cultura da litigiosidade**

Discordar faz parte do cotidiano das pessoas. Em uma sociedade democrática, cada um pode ter uma opinião. A litigância é normal e com a conscientização dos seus direitos, buscar o Judiciário para a resolução da lide pelos cidadãos, é o caminho normal para resolução dos conflitos, mas segundo informações do CNJ vem crescendo em grande escala.

Frente a esse quadro, a conciliação ganhou força no cenário jurídico pela implantação da campanha pelo CNJ do “Movimento pela Conciliação” em 2006 e em 2010 lançou a Resolução nr 125, que regula a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado aos conflitos, ratificando o apoio a prática da conciliação como meio de pacificação social. (CNJ, 2016).

Dispõe o Art. 2º:

Na implementação da Política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados:

- I – centralização das estruturas judiciárias;
- II- adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores;
- III- acompanhamento estatístico específico.

Para que os meios consensuais sejam eficientes, é imprescindível uma significativa mudança de postura da sociedade, as políticas públicas de Justiça e dos operadores do direito. Essa mudança porém não é automática, há de acontecer de forma gradativa devendo começar pela educação, pelas políticas públicas e sociedade.

Esses três pilares devem deixar a Justiça estatal como último recurso para busca na resolução dos conflitos, se não de nada adianta o Estado aparelhar o sistema da Justiça e oferecer meios ágeis para a solução dos mesmos.

A crescente conscientização da sociedade quanto à responsabilidade dos conflitos trará conseqüentemente a ampliação de espaços, permitindo às pessoas saídas satisfatórias diante dos mais diversos impasses cotidianos.

Há de se capacitar cada vez mais conciliadores e mediadores para atuarem no âmbito extrajudicial e sua regular atuação, para desenvolverem a atividade com respeito e ética.

No campo da educação, há de se mudar a mentalidade de muitos cidadãos. Muitas vezes o objeto do litígio poderia ser resolvido entre as partes extrajudicialmente, mas as ofensas de tornam de cunho pessoal e a lide vai para dentro do Judiciário, assoberbando a Justiça, ocupando espaço de outras demandas importantes e urgentes.

Por outro lado, o Poder Público não pode se abster de solucionar os conflitos pelo mecanismo tradicional, mas dar ênfase a outros meios, do que resulta um estímulo à mudança cultural.

A falta de critérios uniformes para a profissionalização de conciliadores, bem como a distinção de métodos a aplicar especificamente de acordo com os conflitos apresentados, devem estar estruturados segundo um sistema de Justiça pautado por um novo modelo de tratamento de conflitos, voltado a construção do consenso. Todos os operadores do direito devem estar envolvidos.

O novo ordenamento jurídico enaltece em muitos de seus artigos a solução alternativa de conflitos, dando especial destaque a conciliação e a mediação. A criação de quadro de conciliadores concursados ou voluntários, conforme dispõe em seu art. 168, § 6º, “

O tribunal poderá optar pela criação de quadro de conciliação e mediadores, a ser preenchido por concurso público de provas e títulos, observadas as disposições deste Capítulo.”

Na audiência, os conciliadores tem que ter uma postura conciliatória e não contenciosa, treinados para identificar o ponto central da demanda, o que realmente elas buscam, afastando a personalização e as emoções.

O Código estimula, em diversas fases, a abertura ao diálogo, como se vê nos artigos 334 e 565, momento em que os espíritos estão desarmados e talvez, seja mais fácil a conciliação. No atual codex, a conciliação ganhou uma sessão de audiência própria e exclusiva para tal finalidade. Sua importância é tanta que a ausência injustificada da parte é considerado ato atentatório da justiça. Fica dispensada as custas processuais remanescentes caso haja acordo. Nesse caso, particularmente, o Estado de Santa Catarina já vem praticando tal dispositivo, pois com o Provimento nº 04/1992, adotou a audiência preliminar conciliatório e segundo o Regimento de Custas e Emolumentos do Estado, a transação pode reduzir em até 50% as custas processuais, conforme seu artigo 34.

### **3.3 As ações em massa**

Os direitos de massa são na verdade direitos individuais, com titulares determinados. Os assuntos na maioria das vezes são iguais ou muito parecidos, é o caso das ações contra os bancos e telefonia por exemplo. A parte pode acionar separadamente, já que trata-se de um direito individual. São inúmeras ações sobre a mesma questão jurídica que muitas vezes ocasionam em decisões diferentes, fazendo com que as partes se comportem de maneira diferente de outros em idêntica situação, mas com julgamento diferente.

Esse crescimento de ações judiciais em massa, grande parte se deu pelo maior acesso da população na aquisição de bens na maior distribuição de serviços e facilitação do acesso ao crédito.

É uma preocupação da Resolução 125/10 do CNJ as ações em massa, devendo o judiciário oferecer outros meios de solução dos conflitos.

Esse é o parecer ( WATANABE, 2012)

Esta situação [é de sobrecarga do sistema de justiça e consequente crise de desempenho e de credibilidade] é decorrente, em grande parte, das transformações por que vem passando a sociedade brasileira, de intensa conflituosidade decorrente de inúmeros fatores, um dos quais é a economia de massa. Alguns desses conflitos são levados ao judiciário em sua configuração molecular, por meio de ações coletivas, mas a grande maioria é judicializada individualmente, com gerações, em relação a

certos tipos de conflitos, do fenômeno de processos repetitivos, que vem provocando a sobregara de serviços no judiciário.

Aumentou-se a quantidade de serviços prestados ao consumidor, porém a qualidade nem sempre acompanhou esse crescimento, gerando problemas na prestação dos mesmos.

Nesse sentido é o que dizi ( MANDELLI, 2015 )

Há grande dificuldade por parte dos fornecedores de serviços de manter a qualidade ao passo que a quantidade aumenta. Em decorrência disso, os indivíduos, ao se depararem com problemas relativos à prestação de tais serviços, passam a ajuizar ações no Poder Judiciário. Por isso, a quantidade de ações judiciais tratando de questões de direito idênticas tramitando no Judiciário se tornou enorme.

Outra questão importante, além das decisões diferentes sobre a mesma questão jurídica, é que as mesmas questões, muitas vezes levam tempos diferentes para serem julgadas, ferindo o princípio da isonomia, levando a parte ao descrédito do judiciário.

Manter essa divergência acerca do tempo e teor das decisões nas ações em massa, contribui para a perda do referencial do jurisdicionado acerca da conduta certa a ser adotada para o seu caso.

Nas ações em massa ou ações consumeristas, o sistema da justiça adota um modelo de processo mais pensado em torno das estatísticas que na maioria das vezes não revela a realidade. Mutirões de conciliação são realizados apontando altos índices de acordo, porém as mesmas ações se repetem. .

Devido ao grande volume de ações repetitivas, ocorre que muitas vezes as decisões podem ser diferentes para o mesma lide, ofendendo desta forma os princípios constitucionais da isonomia e segurança jurídica. A parte fica desacreditada na solução de sua demanda, encarando o processo judicial como uma loteria, podendo o resultado sobre um mesmo assunto ser favorável ou desfavorável, dependendo exclusivamente do julgador.

A fim de dar uma solução, inaugura o Novo CPC nesse viés, uma nova fase, primando resolver as decisões díspares em demandas repetitivas. Havendo em primeira instância lides repetitivas, haverá suspensão de julgamento por até um ano, para que o Tribunal de Justiça decida um entendimento definitivo sobre a questão, que passará a ser obrigatório. Normatizado no atual codex em seu artigo 87 (BRASIL, 2015)

É cabível a instauração do incidente de resolução de demandas repetitivas quando houver, simultaneamente, : I efetiva repetição de processos que contenham controvérsias sobre a mesma questão unicamente de direito.

A tese fixada, após o julgamento do IRDR será aplicada a todas as causas que versem sobre a mesma questão de direito e que tramite na área de jurisdição do tribunal prolator da decisão. Tendo caráter vinculante, é de aplicação obrigatória pelos magistrados.

Nesse aspecto, a triagem é especialmente importante nas conciliação, definindo se deve ser remetida a ação para o meio consensual ou se deve ser levada a julgamento. Se a opção for a segunda, esse julgamento poderá viabilizar a formação de precedentes a serem aplicados em casos futuros.

Nos casos de ação consumerista, o NCPC prevê ainda a comunicação do órgão ou agência, acerca da tese a ser aplicada, é o que reza o artigo 985, § 2º (BRASIL, 2015)

Se o incidente tiver por objeto questão relativa a prestação de serviço concedido, permitido ou autorizado, o resultado do julgamento será comunicado ao órgão, ao ente ou à agência reguladora competente para fiscalização da efetiva aplicação, por parte dos entes sujeitos a regulação, da tese adotada.

Se aplicada a tese por parte do ente público, evitará o acionamento das ações consumeristas em massa, combatendo o mal pela raiz.

#### 4 A CULTURA DA PACIFICAÇÃO E O SISTEMA MULTIPORTAS

Constitui o sistema multiportas a opção por diferentes formas de solução de conflitos, devendo o advogado oferecer e discutir com seu cliente e a maneira de solução mais adequada.

Bem definido por (TARTUCI, 2015)

Os sistema multiportas estatal pode ser definido como a atividade do Poder Judiciário empreendida para orientar os litigantes sobre as diferentes alternativas para compor o conflito, sugerindo qual seria a saída mais pertinente para o deslinde da questão; o Estado se incumbe de encaminhar as partes no sistema de multiportas de forma gratuita, orientando-as antes do início de uma demanda judicial.

Com a ampliação do acesso à justiça pelo novo ordenamento jurídico, cabe ao Estado ampliar o número de portas de acesso ao Judiciário, dando o atendimento ao número maior de reclamos.

Conforme nos ensina (BACELAR, 2012)

Múltiplas portas de resolução de conflitos retratam a mais ampla oferta de meios, métodos, formas e mecanismos (vinculantes ou não) colocados à disposição do cidadão, com estímulo do Estado, a fim de que ocorra o adequado encaminhamento dos conflitos para os canais disponíveis.

Segundo (TARTUCI, 2015)

Sistema multiportas é o complexo de opções que cada pessoa tem à sua disposição para buscar solucionar um conflito a partir de diferentes métodos; tal sistema (que pode ser ou não articulado pelo Estado) envolve métodos heterocompositivos (adjudicatórios) e autocompositivos (consensuais) com ou sem a participação estatal.

A forma de solução de controvérsias autocompositivas básica da transação pode decorrer de diferentes processos, entre os quais os mais conhecidos são a negociação, a conciliação e a mediação. A prática de qualquer um desses meios não pode ser desprovida de técnica jurídica. Com o conhecimento jurídico se analisará qual forma é mais adequada, eficiente e célere ao caso.

Conforme, Roberto Portugal, integram esse sistema de múltiplas portas a ideia de mobilidade e a de acesso à justiça como acesso à resolução adequada dos conflitos.

A busca por métodos alternativos vem como forma de dirimir ou solucionar a longa duração dos processos judiciais e os custos envolvidos na sua utilização.

No novo sistema multiportas, as partes são encaminhadas a uma “porta” diferente, correspondente ao método que lhes será mais proveitoso como solução.

Quanto maior o número de portas, maior a chance de se obter uma resposta útil e eficiente para o tipo de demanda.

Como ressalta ( DIDIER JR, 2010)

O Poder Legislativo tem reiteradamente incentivado a autocomposição, com a edição de diversas leis neste sentido. O CPC ratifica e reforça essa tendência: a) dedica um capítulo inteiro para regular a mediação e a conciliação ( arts. 165/175); b) estrutura o procedimento de modo a por a tentativa de autocomposição como ato anterior ao oferecimento da defesa pelo réu ( arts. 334 e 695; c) permite a homologação judicial de acordo extrajudicial de qualquer natureza ( art. 515, 111; art. 725, VIII); d) permite que, no acordo judicial, seja incluída matéria estranha ao objeto litigioso do processo ( art. 515, § 2º), e) permite acordos processuais ( sobre o processo, não sobre o objeto do litígio) atípicos ( art. 190)

Na definição de ( LUCHIARI, 2011)

O Forum de Múltiplas Portas ou Tribunal Multiportas constitui uma forma de organização judiciária na qual o Poder Judiciário funciona como um centro de resolução de disputas, com vários e diversos procedimentos, cada qual com suas vantagens e desvantagens, que devem ser levadas em consideração, no momento da escolha, em função das características específicas de cada conflito e das pessoas nele envolvidas. Em outras palavras, o sistema de uma única ‘porta’, que é a do processo judicial, é substituído por um sistema composto de vários tipos de procedimento, que integram um ‘centro de resolução de disputas’, organizado pelo Estado, composto de pessoas treinadas para receber as partes e direcioná-las ao procedimento mais adequado para o seu tipo de conflito. Nesse sentido, considerando que a orientação ao público é feita por um funcionário do Judiciário, ao magistrado cabe, além da função jurisdicional, que lhe é inerente, a fiscalização e o acompanhamento desse trabalho ( função gerencial), a fim de assegurar a efetiva realização dos escopos do ordenamento jurídico e a correta atuação dos terceiros facilitadores, com a observância dos princípios constitucionais”.

São a conciliação, a arbitragem e a mediação, as chamadas ADR, em inglês *alternative dispute resolution*. Para que tais mecanismos serem uma realidade no Brasil, é indispensável a mudança da “cultura do litígio” hoje vigente.

Atualmente a cultura da solução do litígio é quase sempre delegada ao Poder Judiciário, onde há extrema litigiosidade entre as partes, sem a oportunidade do diálogo.

As ADRs surgiram em nosso país com a criação dos Juizados Especiais de Pequenas Causas ( Lei 7244/84) sendo posteriormente substituídos pelos Juizados Especiais Cíveis ( Lei 9099/95), após surgiram os Juizados Especiais Criminais( Lei 10259/02),

Juizados Especiais Federais ( Lei 10259/01), causas de valor reduzido e com procedimento simplificado. Foi grande a aceitação pela sociedade mas logo tornaram-se também saturados. Em 2006 foi criada a Lei da Arbitragem ( Lei 9307/06) e posteriormente a Resolução nº 125 de 2010 do CNJ aumentou o rol de princípios e garantias, sendo os pilares dessa Resolução: o desenvolvimento da conciliação e da mediação associados à estrutura do Judiciário. A adequação, formação e treinamento dos conciliadores e mediadores e o acompanhamento estatístico ( Fonte CNJ).

A Resolução nº 125 do CNJ, inaugurou o sistema multiportas, surgindo uma nova etapa no Judiciário, com fundamentação social (busca da pacificação), político ( a participação de todos envolvidos) e funcional ( fazer face à crise da justiça). Os métodos alternativos de solução de conflitos estavam se desenvolvendo sem qualquer planejamento e coordenação, não atingindo desta forma sua finalidade que era a solução de conflitos.

A redução do volume de serviços do Judiciário é mera consequência desse importante resultado social. Nesse sentido são os ensinamentos de ( LUCHIARI, 2012)

“ Por meio dessa política pública judiciária, que proporciona aos jurisdicionados uma solução mais adequada dos conflitos, o Judiciário Nacional está adotando um importante filtro da litigiosidade, que, ao contrário de barrar o acesso à justiça assegurará aos jurisdicionados o acesso à ordem jurídica justa, e, além disso, atuará de modo importante na redução da quantidade de conflitos a serem ajuizados e também dos conflitos judicializados ou que venham a ser judicializados.”

A busca por métodos alternativos vem como forma de dirimir ou solucionar a longa duração dos processos judiciais e os custos envolvidos na sua utilização.

Conforme ressalta ( THEODORO JR, 2016) essa busca não pretende desacreditar a Justiça estatal

Combater o excesso de litigiosidade que domina a sociedade contemporânea, que vê na jurisdição como a única via pacificadora de conflitos, elevando a um número tão gigantesco de processos aforados, que supera a capacidade de vazão dos órgãos e estruturas do serviço judicial disponível.

Para que esses métodos alternativos, no caso do presente trabalho, a conciliação, sejam efetivos, há de se mudar a “ cultura da sentença” em nosso País, que diferentemente dos outros não apresenta tradição na solução pacífica de conflitos, necessitando providências e modificações em diversas áreas e âmbitos, não se limitando tais mudanças a própria sociedade, mas envolvendo diretamente os Poderes Públicos e seus integrantes.

Cândido Rangel Dinamarco apresenta o interessante conceito de “justiça parajudicial” no sentido de que a tutela jurisdicional fornecida pelo Estado não é o único meio de alcançar a ordem jurídica justa. Com a presença do conciliador há a intersecção de uma terceira pessoa”, ainda segundo o autor. Seja qual método alternativo de solução de conflito for escolhido, a tutela jurisdicional não pode ser afastada, a pacificação social deve ser sempre o fim.

A principal diferença entre a conciliação e o método adjudicatório ( onde um terceiro escolhido pelas partes decide a impõe a sua decisão) é o fato de que a primeira não contém a adjudicação mas sim o consenso como modo de solução da controvérsia.

Nas palavras de Luiz Fernando Guerreiro ( 2015, parte III, p.5)

“A conciliação não constitui na sua origem o acordo sobre mérito do litígio, embora nele possa resultar, mas sim, significa uma concordância de vontades acerca de um método de solução de controvérsia.”

O art. 3º do NCPC, parece trazer uma tendência de estruturar um modelo multiportas que adota a solução jurisdicional tradicional agregada aos meios alternativos, o que parece ser uma saída para a hiperjudicialização dos conflitos, mesmo aqueles que poderiam ser resolvidos pela iniciativa das próprias partes mediante autocomposição. ( BRASIL, 2015)

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

§1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

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

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Para se utilizar um método alternativo, deve-se primeiro levar em conta cinco pontos principais: a natureza da disputa, o relacionamento entre as partes, a quantia sob discussão, o custo e a celeridade do procedimento.

Esse sistema multiportas mostra uma inclusão dos cidadãos menos habituados à litigância, fazendo-os a melhor entender os conflitos em que estão inseridos e as formas de encontrar suas respectivas soluções.

Revisitando os critérios sugeridos por Sander, Marco Antonio Garcia Lopes Lorencini propõe que os seguintes elementos sejam levados em consideração quando da triagem de disputas em um sistema multiportas: (i) existência de vários focos ( policêntrico) ou de apenas um no conflito; (ii) envolvimento ou não do interesse público; (iii) existência de relação continuada entre as partes ( e.g.vizinhanças, familiar, empresarial) ou eventual ( e.g. batida de carro, relação de consumo, relação com a administração pública); ( iv) valores envolvidos, predisposição e recursos das partes para custear a resolução do conflito; (v) tempo a ser gasto com a resolução do conflito e predisposição e possibilidade de as partes aguardarem esse tempo; ( vi) interesse das partes de preservar a confidencialidade ou dar publicidade à disputa; ( vii) intenção das partes de gerar ou não um precedente judicial.( ASPERTI, 2014).

#### **4.1 OS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA CONCILIAÇÃO**

O Conselho Nacional de Justiça, a fim de garantir o tratamento adequado e a qualidade dos serviços de conciliação e mediação, instituiu o Código de Ética, norteado por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como profissionais. São eles: (BRASIL, 2013)

Art. 1º - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e as leis vigentes, empoderamento e validação.

Por sua vez no CPC/2015 encontramos esses princípios descritos ( BRASIL, 2015)

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.

O Novo CPC não só descreve os princípios da conciliação mas também é inteiro permeado pelos princípios processuais, conforme rege os artigos 2 a 12, adotando a teoria do direito processual constitucional, todos igualmente importantes para o sistema processual

## 4.2. Princípios

Princípios são orientações ou caminhos a serem seguidos.

O NCPC veio fortalecer suas relações com a Constituição, na medida em que rege os vários princípios constitucionais.

Necessário de faz destacar os princípios orientadores integrantes da Conciliação, que direcionarão o trabalho do conciliador para melhor aplicação da norma jurídica.

Primeiramente vale conceituar o que vem a ser um princípio.

Princípio é aquilo que toma o primeiro lugar, a primeira parte, o primeiro posto.

O legislador achou por bem formular uma principiologia para a conciliação, deixando ao encargo de posteriores esforços doutrinários a fixação do sentido e do alcance dos princípios elencados.

Os princípios da conciliação vem enumerados no NCPC (BRASIL, 2016)

Art. 166 A conciliação e mediação serão informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

### 4.2.1 Princípio da Independência

O princípio da independência está relacionado com a atuação do conciliador. Não deve sentir-se pressionado pelas partes, juiz advogado ou qualquer outra pessoa que tenha interesse no processo. Pode interromper ou suspender a audiência quando ausente as condições necessárias para seu bom desenvolvimento. Não está obrigado a redigir acordo ilegal.

A este propósito Gajardoni, Dellore, Roque e Duarte afirmam que (2015, p. 1093)

A independência não só garante, como impõe ao mediador/conciliador, o dever/poder de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa do magistrado responsável pela causa, das partes e, principalmente, dos advogados delas. Espera-se do mediador/conciliador, assim que ausente as condições materiais ou morais necessárias para que a mediação/conciliação se desenvolva de modo livre, recuse, suspenda ou interrompa a sessão. Pela regra da autonomia considera-se, ainda, que o conciliador/mediador tem liberdade para recusar a redação de termo de acordo inexecutável ou que viole a ordem pública ou as leis vigentes.

#### 4.2.2. Princípio da Imparcialidade

Quanto a imparcialidade, não deve ter preferência, preconceito ou favoritismo em relação a uma das partes envolvidas. O acordo deve ser sempre legal e exequível. Sem dúvida esse princípio merece mais atenção, uma vez que na prática pode causar dúvidas quanto a sua aplicação. Como exemplo prático, podemos citar o caso das ações consumeristas, em que um lado é economicamente mais forte que o outro, necessitando na maioria das vezes de uma atuação mais ativa do conciliador, a fim de eliminar possíveis desequilíbrios que afetem a capacidade negociadora das partes. Essa técnica deve ser utilizada de maneira adequada, com bom senso, como a escuta ativa, a reformulação, dentre outras para contribuir o fortalecimento da confiança entre as partes, não se confundindo a imparcialidade com passividade. O conciliador deve intervir sempre que houver possibilidade de desequilíbrio e injustiça em alguma composição. A imparcialidade não pode ser interpretada de maneira absoluta, sob pena de qualquer intervenção do conciliador, ao verifica um abuso de um aparte contra a outra, poderia ser considerado um ato parcial. Nessa vertente há autores que entendem que o conciliador, assim como o juiz, é imparcial, mas não neutro. Há de se buscar sempre o bem senso para analisar se uma intervenção do conciliador, nesses casos, é atentatória ao princípio da neutralidade.

Em seu artigo 145 o NCPC dispõe: (BRASIL, 2015).

Aplicam-se os motivos de impedimento e de suspeição: (...) II – aos auxiliares da Justiça;

Art. 149 São auxiliares da justiça, além de outros cujas atribuições sejam determinadas pelas normas de organização judiciária, o escrivão, o chefe de secretaria, o oficial de justiça, o perito, o depositário, o administrador, o intérprete, o tradutor, o mediador, o conciliador judicial, o partidor, o distribuidor, o contabilista e o regulador de avarias.

Ainda a respeito da imparcialidade (BRASIL, 2015)

Art. 167 (...) § 5º Os conciliadores e mediadores judiciais cadastrados na forma do caput, se advogados, estarão impedidos de exercer a advocacia nos juízos em que desempenhem suas funções.

Art. 172 O conciliador e o mediador ficam impedidos, pelo prazo de 1 (um) ano, contado do término da última audiência em que atuaram, de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes.

#### 4.2.3. Princípio da Autonomia de vontade

Cabe ao conciliador deixar os envolvidos chegarem a um consenso, respeitando as diferenças de opiniões e ponto de vista existente entre eles, intermediando apenas em caso necessário. As partes devem escolher qual melhor caminho a seguir, o conciliador deve sempre orientar e intervir nos casos de desigualdade. As decisões devem ser tomadas pelas partes.

Nas palavras de Gajardoni, Dellore, Roque, Duarte (2015, p. 1093)

O respeito ao princípio da autonomia da vontade na mediação/conciliação é fundamental para que o resultado do processo, o acordo, seja objeto de cumprimento voluntário e espontâneo pelas partes. E mais do que isso: que as partes, efetivamente, saiam do processo de mediação/conciliação pacificadas.

#### 4.2.4. Princípio da Confidencialidade

Pelo princípio da confidencialidade, o conciliador deve manter sigilo sobre todas as informações obtidas, não podendo expor o que presenciar na audiência, exceto nos casos de autorização das partes e não poderá ser advogado ou testemunha do caso.

Busca esse princípio a participação das partes e com isso aumenta-se a chance de obtenção de acordo. Muitas vezes as partes ficam inibidas de fornecer informações que possam futuramente lhe prejudicar em uma sentença. Se estiverem seguras de que tudo aquilo que falarem não será utilizado contra elas, podem contribuir muito mais para o sucesso de uma composição.

O novo Código de Processo Civil tratou expressamente desse princípio em seu artigo 166 (BRASIL, 2015)

§1º A confidencialidade estende-se a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes.

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

Ainda nesse viés o Código de Ética da Resolução nº 125/10 em seu Art. 1º:

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.

#### 4.2.5. Princípio da Oralidade

O princípio da oralidade é uma manifestação do princípio da informalidade, pois não é razoável formular termo de diálogo informal. As partes envolvidas devem ter conhecimento do teor da redação do acordo, seus direitos e deveres, suas consequências, para não terem nenhuma desagradável surpresa futuramente. Terem conhecimento de que o termo final de conciliação, na hipótese de celebração de acordo, constitui título executivo extrajudicial e, quando homologado judicialmente, título executivo judicial. Ou seja, a redação tem que ser sempre que possível, a mais informal, clara e desprovida de expressões jurídicas, que na maioria das vezes são desconhecidas pelas partes. Esse princípio tem como objetivos conceder a celeridade ao processo, concretizar a informalidade do processo e firmar a confidencialidade.

O legislador privilegiou esse princípio na conciliação, a fim de facilitar a atuação do conciliador na condução do diálogo entre os envolvidos.

#### 4.2.6. Princípio da Informalidade

A informalidade leva a uma descontração e tranquilidade para os envolvidos. Os rituais processuais, a vestimenta, linguagem rebuscada, redação com expressões jurídicas, tudo isso assustam as partes e dificultam um possível entendimento. O ambiente deve ser o mais informal possível, com uma linguagem simples, já que nem sempre as partes opostas estão em igualdade, principalmente nas ações entre pessoa física e pessoa jurídica.

#### 4.2.7 Princípio da decisão informada

Na decisão informada, deve o conciliador informar as partes os seus direitos e deveres, os termos do acordo e suas consequências. Não há exigência, conforme dispõe o art. 166 do NCPC, que o conciliador tenha formação jurídica, o que não garante a aplicação correta da decisão informada, pois não tem ele conhecimento jurídico suficiente para informar a parte da dimensão do acordo, nos conflitos mais complexos, por exemplo. Dois

componentes se relacionam neste princípio: se as partes não forem suficientemente informadas, o consenso que obtiverem em relação ao resultado é suspeito.

É o que dispõe em seu Art. 1º o Código de Ética da Resolução nº 125/10

II – Decisão informada – dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido.

No que diz respeito a competência, deve estar capacitado, ter qualificação e treinamento para exercer a função. Deve o conciliador passar por uma reciclagem periódica. Conforme reza o CPC/2015 (BRASIL, 2015)

Art. 165 deverão os tribunais criar centros judiciários de solução consensual de conflitos, que ficarão responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, bem como pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

O respeito à ordem pública e às leis vigentes, deve ser sempre observado e respeitado ao redigir um acordo.

É dever do conciliador estimular os envolvidos para que em avença futura e semelhante devam resolver seus próprios conflitos, dando-lhes empoderamento, devendo estimular os interessados a perceberem como seres humanos que são merecedores de respeito e atenção. A conciliação deve ter um caráter educativo, sempre com muito diálogo e comunicação, em primeiro lugar.

Sem dúvida os princípios são os vetores que guiam a conduta do conciliador nas audiências, devendo sempre serem observados para contribuir com uma maior operosidade desses mecanismos, não sendo possível conceber a regularidade de um processo de conciliação, no qual não seja invariavelmente observados tais princípios.

Observamos assim que esses princípios orientam, fundamentam e norteiam os conciliadores, servindo de alicerce para a condução de seus trabalhos, de forma mais célere.

Pode-se dizer a conciliação, tal qual como está descrita na atual legislação, representa um meio de concretizador do princípio do devido processo legal.

Nessa linha defendido Fonseca (2013, p. 21)

O legislador certamente optou por discriminá-los e explicar seu sentido, para que todos quantos operem esses métodos tenham ciência dos exatos limites de sua atividade. A busca de acordos entre as partes, a qualquer custo, pode significar um caso a menos nas estatísticas, mas certamente não significará a satisfação das partes, e, via de consequência, o sistema perderá legitimidade social.

Sem dúvida os princípios são os vetores que guiam a conduta do conciliador nas audiências, devendo sempre serem observados para contribuir com uma maior operosidade desses mecanismos, não sendo possível conceber a regularidade de um processo de conciliação, no qual não seja invariavelmente observados tais princípios.

A comunicação não violenta ou empática também deve ser aplicada pelo conciliador. É um processo de pesquisa desenvolvido por Marshall Rosenberg, consistente em uma comunicação com educação e com empatia. Ao aplicar tal método, o conciliador deve se expressar sem usar julgamento de “bom “ ou “ mau”, do que está certo ou errado. Deve saber distinguir entre um pedido e uma exigência, entre uma necessidade e uma estratégia. ( WIKIPEDIA, 2017)

## 5 CONCLUSÃO

Concluindo este trabalho, foi possível constatar uma importante mudança legislativa no que diz respeito a conciliação. Esse instituto é tratado pelo novo código de processo civil como uma forma de abreviar as demandas.

No segundo capítulo, observou-se que a conciliação é um dos principais enfoques da recente mudança legislativa. Descrita em vários artigos, exaltando a importância de sua aplicação, tornou-se um instrumento obrigatório para resolução de conflitos.

Por conseguinte, no terceiro capítulo, constatou-se que a cultura da litigiosidade é um colaborador intenso para o congestionamento do Poder Judiciário. O diálogo não é a primeira opção. Com o aumento do consumo, as ações consumeristas repetem-se, mostrando que os mutirões de conciliação não reduzirão as demandas repetitivas se o conciliador não estiver preparado para o ato.

Por outro lado, quarto e último capítulo, constatou-se que o sistema multiportas é a resposta alternativa para a solução de muitos conflitos.

A institucionalização obrigatória da conciliação prévia, chegou como um novo paradigma para solucionar a crise no enfrentamento da enxurrada de processos que assolam o Poder Judiciário.

A conciliação tal como proposta no NCPC só representará um instrumento adequado a superar os obstáculos de acesso à justiça no cenário brasileiro se estiver intimamente ligada à consolidação da cultura da pacificação. A aplicação dos princípios norteadores da conciliação é de suma importância para que este instituto tenha sucesso no atual ordenamento jurídico.

Na prática, conforme abordado na presente monografia, segundo dados do CNJ o aumento de acordos não foi ainda satisfatório. Esse resultado deve-se a mentalidade do povo brasileiro arraigado na “cultura da sentença”. Essa mudança cultura precisa de tempo para atingir resultados práticos.

O quadro insatisfatório de conciliadores e pouco investimento em treinamento também ainda são responsáveis pelo baixo índice de acordos.

Enfim, a letra da lei é clara, porém a prática não me parece tão simples, ante os entraves acima citados. A mudança será feita paulatinamente. Não há na prática ainda resultados expressivos, os quais só poderão ser conferidos à longo prazo.

O novo código não produzirá seus efeitos se não vier acompanhado de uma nova visão, uma nova postura, uma nova prática por parte dos operadores do direito e da sociedade

Cada um deve fazer seu dever de casa. A população, preparo e informação. O Estado, adotar medidas adequadas e suprimento financeiro necessário para atingir os objetivos. Juízes e Promotores, aceitando as novas normas e atuando de forma menos formalista e aos advogados, se adaptarem e criarem mecanismos próprios ou em parceria para melhor atividade profissional.

Sem dúvida o NCPC eleva a conciliação ao patamar de instrumento essencial sem o qual não há como consagrar um processo justo, criando condições para que os conciliadores, agora auxiliares da justiça, apliquem com mais precisão os mecanismos alternativos de solução de conflitos.

Fica evidente uma preocupação de obter-se uma solução mais democrática para desafogamento do judiciário. O exercício da cidadania há de ser praticado com uma maturidade não só dos operadores do direito, mas também da sociedade.

Noutras palavras, só se aprende a ser cidadão exercendo a cidadania.

## REFERÊNCIAS

- ASPERTI, Maria Cecília de Araujo. **Meios consensuais de resolução de disputas repetitivas**: a conciliação, a mediação e os grandes litigantes do judiciário. Curso de Mestrado em Direito Processual da USP – Campus São Paulo. 2014. Dissertação (Mestrado em Direito Processual Civil) -- Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014. Disponível em: <[http:// doi:10.116061D2.2014.tde-27012015-163101](http://doi:10.116061D2.2014.tde-27012015-163101)>. Acesso em: 12 agosto 2017
- BRASIL. **Resolução nº 125 do CNJ . Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de Tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Anexo II – Código de Ética dos Conciliadores e mediadores judiciais**, atualizado pela emenda nº 1, de 31/01/2013
- BRASIL. Resolução nº 125 do CNJ. Justiça em números. Disponível em: ,<[http:// www.cnj.jus.br/programas-e-acoess/pj-justica-em-numeros/relatorios](http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoess/pj-justica-em-numeros/relatorios)>. Acesso em 23/jul 2017
- BRASIL. Constituição (1824). **Constituição Política do Império do Brasil. Rio de Janeiro, 1824**. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03//Constituicao/Constituicao24.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03//Constituicao/Constituicao24.htm). Acesso em 23 jul.2017.>
- BRASIL. Código Civil (1916). Disponível em:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/13071.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/13071.htm)>. Acesso em 23 jul 2017.
- BRASIL. Código de Processo Civil (1973). Publicado em 11 de janeiro de 1973. Disponível em:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/15869compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15869compilada.htm)>. Acesso em 23 jul 2017
- BRASIL. **Novo Código de Processo Civil. Lei nº 13.105/15** com alterações da Lei 13.256/2016. Publicado em 16 de maio de 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei13105.htm)>. Acesso em 23 jul 2017
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília. DF. Senado Federal.
- BACELAR, **Roberto Portugal. Mediação e arbitragem**. Vol 53. Ed. Sairiva, 2012 Disponível em : <[http:// www.lelivros.stream](http://www.lelivros.stream) >Acesso em 31 julh 2017
- BARBOSA, Aguida Arruda. **Mediação Familiar Interdisciplinar**. Ed. Atlas. 2015. Disponível em: <http://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978852499366/cfi/541/4/400.00:0.00> Acesso em: 31 julh 2017. Acesso restrito via Minha Biblioteca.
- DIDIER JR, Fredi. **Curso de Direito Processual Civil IV**. Editora Jus Podium, 11ª Edição. 2010.p.83 e p. 97.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Fundamentos do processo civil moderno**. V.1, p.391-392, São Paulo. Malheiros. 2010.

FONSECA, Rafael Campos Soares da; FONSECA, Reynaldo Soares da. **O Princípio do devido processo legal e a conciliação**. 2013. Ed. Forense.

GAJARDONI, Fernando; DELLORE, Luiz; ROQUE, André Vasconcelos e OLIVEIRA JR, Zulmar Duarte. **Teoria Geral do Processo**. Comentários ao CPC de 2015 – Parte Geral. Ed. Método. 2015. Disponível em: <<http://lelivros.com.br/lelivros/book/baixar-livro-teoria-geral-do-processo-comentarios-ao-cpc-2015-parte-geral>> Acesso em: 28 julho 2017.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Mediação e Gerenciamento do Processo** – Revolução da Prestação Jurisdicional. Guia Prático para Instalação do Setor de Conciliação e Mediação. Ed. Atlas. 2013. Disponível em: <<http://integrada.minhabiblioteca.com.br/> Acesso em: 31 julho 2017. > Acesso restrito via Minha Biblioteca.

GRINOVER, Ada Pellegrini; LAGRASTA NETO, Caetano; WATANABE, Kazuo. **Mediação e gerenciamento de processos**: revolução da prestação jurisdicional. São Paulo, Atlas 2008.

GUERREIRO, Luiz Fernando. **Métodos de solução de conflitos e o processo civil**. Ed. Atlas. 2015. Disponível em: <<http://lelivros.stream.com.br/lelivros/stream/book/baixar-livro-metodos-de-solucao-de-conflitos-e-o-processo-civil>>

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale Almeida. **Manual dos MEC'S**. Meios extrajudiciais de solução de conflitos. Disponível em: <http://pergamum.unisul.br/pergamum/biblioteca/index.php>. Acesso restrito via Minha Biblioteca. Acesso em 01 agosto 2017.

LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. **Mediação Judicial**. Análise da realidade brasileira – origem e evolução até a Resolução nº 125, do CNJ. Disponível em: <http://integradaminhabiblioteca.com.br>. Acesso em 30 jul 2017

LUCHIARI, Valéria Ferioli Lagrasta. **O anteprojeto de Código de Processo Civil, a conciliação e a mediação**. *Revista Síntese de Direito Civil e Processual Civil*, Porto Alegre; n. 71, p.52-57, maio/jun/2011.

MAIA, Marcelo Tostes de Castro et al. **A Crise do Poder Judiciário Brasileiro e as perspectivas para sua solução**. Disponível em: <<http://www.redejur.com.br/a-crise-do-poder-judiciario-brasileiro-e-as-perspectivas-para-sua-solucao/>> Acesso em: 12 agosto 2017.

MANDELLI, Alexandre Grandi. **O Incidente da Resolução de Demandas Repetitivas**. *Revista Síntese Direito Civil e Processual Civil*. São Paulo. V13, nº 93, p.9-29. Jan/fev de 2015.

THEODORO JR, Humberto. **Curso de Direito Processual civil IV**. 2016. Disponível em: <http://lelivros.stream.com.br/lelivros/stream/book/baixar-livro-de-direito-processual-civil-vol-01-humberto-theodoro-jr-em-pdf-epub-e-mobi-ou-ler-on-line>. Acesso em: 30 jul 2017.

WATANABE, Kazuo. **A Mentalidade e os meios Alternativos de Solução de Conflitos no Brasil**. 2013. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#books/9788522466986/cfi/20!14/2@100:0.00>>. Acesso em: 30 jul 2017. Acesso restrito via Minha Biblioteca Unisul

WATANABE, Kazuo. **Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses**. 2012. Disponível em: <<http://www.tjsp.jus.br/download/conciliacao/nucleo/parecerdeskazuowatanabe.pdf>>. Acesso em: 15 jul 2017.

WINKIPEDIA. **Comunicação não violenta**. <[https://pt.wikipedia.org/wiki/comunicacao\\_nao\\_violenta](https://pt.wikipedia.org/wiki/comunicacao_nao_violenta)>. Acesso em 29 set 2017