

# MODELO MULTIPORTAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: UM ESTUDO SOBRE O USO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO COMO INSTRUMENTOS DE EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA<sup>1</sup>

ELAINE CRISTINA DA SILVA SOUSA  
LARISSA GAMA MARQUES  
MARIANA MOREIRA BRAÚNA  
NACELE OLIVEIRA FONTENELE  
LUÍZA MÁRCIA CARVALHO DOS REIS

## RESUMO

O presente estudo tem por objetivo analisar a importância do modelo multiportas de solução de conflitos por meio da utilização da mediação e da conciliação, ou seja, instrumentos que complementam a missão do Estado contemporâneo, que é garantir aos indivíduos a solução de seus conflitos e o recebimento de uma prestação jurisdicional, exercendo a função da justiça. A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXV, traz o direito fundamental de acesso à justiça, abrindo possibilidades a inúmeros mecanismos de defesa, visto que aquele que sofrer lesão ou ameaça a direito tem direito a receber um provimento adequado e efetivo para a tutela de seus direitos. A necessidade de encontrar o meio mais adequado e justo para solução dos conflitos sociais acompanha o homem por toda a história da humanidade, fazendo-o experimentar procedimentos mais primitivos como a autotutela até chegar aos meios de resolução de conflitos mais evoluídos, sejam eles, judiciais ou extrajudiciais, sobretudo aqueles cujas soluções são construídas pelas próprias partes. Nesse contexto, a conciliação e a mediação vêm ganhando cada vez mais espaço e reconhecimento enquanto técnicas de solução de conflitos, sobretudo, após a edição da Resolução nº 125 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça, do novo Código de Processo Civil e da lei da mediação.

**Palavras-chave:** Autocomposição – Sistema multiportas – Justiça – Mediação – Conciliação.

## ABSTRACT

This study aims to analyze the importance of the multiport model of conflict resolution through the use of mediation and conciliation, that is, instruments that complement the mission of the contemporary State, which is to guarantee individuals the resolution of their conflicts and the receipt of a court benefit, exercising the function of justice. The Federal Constitution of 1988, in its article 5, clause XXXV, brings the fundamental right of access to justice, opening possibilities to numerous defense mechanisms, since the one who suffers injury or threatens the right has the right to receive an adequate provision and effective protection of their rights. The need to find the most appropriate and fair means of resolving social conflicts accompanies man throughout the history of mankind, making him experiment from more primitive procedures such as self-defense until he reaches the most advanced means of resolving conflicts, whether through judicial or extrajudicial procedures, especially those whose solutions are built by the parties themselves. In this context, conciliation and mediation are gaining more and more space and recognition as conflict resolution techniques, especially after the publication of Resolution

---

<sup>1</sup> Recebido em 13/09/2020

Aprovado em 09/12/2020

# MODELO MULTIPORTAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: UM ESTUDO SOBRE O USO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO COMO INSTRUMENTOS DE EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

No. 125/2010 from Conselho Nacional de Justiça (the National Council of Justice), and the new Code of Civil Procedure and the law of mediation.

**Key words:** Self composition – Multiport system – Justice – Mediation – Conciliation

## 1 INTRODUÇÃO

O estudo apresentado tem por finalidade denotar a importância dos meios extrajudiciais de solução de conflito, bem como mostrar sua relevância desde os primórdios quando as lides eram resolvidas por meio da autotutela a chamada “justiça com as próprias mãos”. Meio este não mais utilizado na atualidade devido a sua violenta forma de solucionar o conflito, no qual o mais forte prevalece sobre o mais fraco tornando muitas vezes injusta a resolução da controvérsia, de tal forma que não levaria a uma pacífica convivência social. Apesar desse método não ser mais eficaz nos dias de hoje, contudo é aceito e tipificado por lei em alguns casos, como a legítima defesa e o estado de necessidade. Tendo em vista que o ser humano tem como instinto a necessidade de viver em reunião, este tipo de agrupamento provoca relação entre uns e outros e destas associações conseqüentemente surge conflitos de interesses, no qual irão sempre perpetuar por gerações e o que o poder público pode fazer para amenizar essas situações é criar métodos de pacificação social para que possa chegar a um consenso entre as partes menos impositivo que na autotutela e desafogar o judiciário com a quantidade de processos com lides que poderiam ser resolvidas sem necessidade de intervenção jurisdicional diretamente.

Nesse sentido, surgiu a resolução nº 125 de novembro de 2010, apresentando alguns métodos de solução de conflitos autocompositivos como a mediação e a conciliação, do qual são de extrema importância para o direito da razoável duração do processo onde visa diminuir a eternização de um processo no judiciário e conseqüentemente a sensação de impunidade pela demora jurisdicional. Nesse sistema de justiça não necessariamente o terceiro que pacifica as lides é um agente público, mas atua da mesma forma e com o mesmo objetivo que é o fim do conflito e a pacificação social, representando-se como uma retomada de poder pelos cidadãos que são os próprios titulares da soberania popular. Além disso, o art. 3º, §3º do CPC/2015 evidencia que esses meios de pacificação das lides devem ser estimulados por todos membros do direito, como juízes, advogados, defensores públicos e etc.

Deste modo, tendo em vista a constituição Federal de 1988 no seu art.5º, XXXV, que trata do princípio do acesso à justiça que é um dos principais e mais utilizados no âmbito do processo de maneira geral, por meio dele se concretiza os direitos e deveres, além disso, serve para que as partes sejam tratadas igualmente nas relações jurídicas processuais. Em virtude deste, a mediação e a conciliação o consagra como fundamental para a solução de controvérsias, na primeira o mediador facilita o diálogo entre as pessoas para que elas mesmas proponham soluções (art. 165, § 3º CPC/2015), já na segunda um terceiro facilitador da conversa interfere de forma mais direta no litígio e pode chegar a sugerir opções de solução para o conflito (art. 165, § 2º CPC/2015), sendo assim, percebe-se a importância de todos os meios extrajudiciais de solução conflituosa, visto que estes objetivam a efetivação de direitos individuais e coletivos, alcançando assim a efetividade do provimento judicial.

## 2 HISTÓRICO DOS MÉTODOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

A mediação e a conciliação são processos autocompositivos para a resolução de conflitos. Através deles, duas ou mais pessoas envolvidas em uma contenda podem recorrer a um profissional neutro e isento para a sua solução de forma célere, uma vez que não é preciso

acionar o Poder Judiciário, e com baixos custos para as partes, tanto financeiros como emocionais. Estes métodos já eram usados pela humanidade desde épocas passadas, como quando uma terceira pessoa intercedia para solucionar um problema ou para apaziguar uma briga, embora ainda não fossem denominados dessa forma.

Por esta razão, não é possível se afirmar um marco temporal inicial, embora se encontrem registros remotos dessas práticas no ocidente, através da concepção da reconciliação cristã, com repercussões desde o Direito Romano: a Igreja, no âmbito religioso, exercia o lugar daquele que buscava o bom termo para solucionar uma desavença entre as pessoas. No Brasil, especificamente, sua primeira manifestação decorreu das Ordenações Filipinas, depois, regulamentada nacionalmente na Carta Constitucional do Império, de 1824, que reconheceu a atuação conciliatória do Juiz de Paz ante o desenvolvimento dos processos (MARTINEZ, 2002).

Mas nem sempre foi assim. Nos primórdios, não eram esses métodos utilizados para resolução da lide (para Francesco Carnelutti é o “conflito de interesses qualificado por uma pretensão resistida”), na sociedade antiga. Antes dos homens experimentarem métodos como a mediação e a conciliação, prevalecia a autotutela como técnica de solução de conflitos, por meio da “justiça com as próprias mãos”, prevalecendo o poder do mais forte sobre o mais fraco.

A autotutela é considerada primitiva porque muitas vezes é trazida a ideia de uma solução violenta, onde um dos sujeitos da contenda impõe sua vontade sobre a do outro, e, é quase intuitivo, que está como meio de resolução de litígios é inconveniente. Face à possível injustiça no caso concreto (pois nem sempre a parte que tinha seu interesse atendido), o insatisfeito com a “solução”, logo voltava a demandar em busca do direito que lhe fora negado. Luís Eduardo Simardi Fernandes citando Friedrich Lenz destaca que “[...] a autotutela arrisca a comprometer de forma irremediável a pacífica convivência social” (LENZ, 1962).

Apesar de esse não ser o método mais eficaz, contudo é aceito e tipificado por lei em alguns casos excepcionais, como a legítima defesa e o estado de necessidade, como no artigo 188 do Código Civil Brasileiro (“Não constituem atos ilícitos: I - os praticados em legítima defesa ou no exercício regular de um direito reconhecido;”), quanto à posse (“O possuidor turbado, ou esbulhado, poderá manter-se ou restituir-se por sua própria força, contanto que o faça logo; os atos de defesa, ou de desforço, não podem ir além do indispensável à manutenção, ou restituição da posse.” - artigo 1.210, §1º, CCB/2002) e também no direito de vizinhança (“As raízes e os ramos de árvore, que ultrapassarem a estrema do prédio, poderão ser cortados, até o plano vertical divisório, pelo proprietário do terreno invadido.” - artigo 1.283, CCB/2002) (BRASIL, 2002). O uso da autotutela fora dos casos permitidos é considerado crime, tanto pelo particular no exercício arbitrário das suas próprias razões, tanto como pelo Estado no exercício arbitrário ou no abuso de poder.

Diante dessa problemática impossível de compor adversários pela autotutela, é natural que outros modelos mais efetivos vieram a se desenvolver, caso da autocomposição. Esta passou a ser uma alternativa bastante relevante para a solução dos litígios já que o resultado não é imposto, e sim encontrado de comum acordo entre as partes. Dessa forma, se atinge efetivamente a pacificação social e, por consequência, supõe-se que os litigantes estejam razoavelmente satisfeitos com o resultado, pois têm a possibilidade de resolver um conflito sem a necessária imposição da vontade de uma parte sobre a outra.

De acordo com Fernandes (2016, p. 9) no livro Teoria Geral do Processo Contemporâneo, a autocomposição pode ser de três formas: (1) renúncia, em que o sujeito que formula a pretensão

## **MODELO MULTIPORTAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: UM ESTUDO SOBRE O USO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO COMO INSTRUMENTOS DE EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA**

deixa de fazer a sua exigência; (2) submissão, onde aquele que resistia à pretensão deixa de fazê-lo; e (3) transação, em que ambos abrem mão em parte do seu interesse para que se chegue a um acordo. O autor completa, dizendo que a autocomposição pode ser unilateral, onde um litígio pode se encerrar por ato de apenas uma das partes, podendo ser ativa ou passiva; ou pode ser bilateral, em que o resultado é definido por ambas em um acordo.

Além da mediação e conciliação, há também a arbitragem que é um meio heterocompositivo de resolução de conflitos, que envolve a presença de um terceiro de confiança das partes (árbitro ou árbitros, já que pode ser mais de um, contanto que seja número ímpar), que por si só irá resolver a lide, e este apresentava nítida vantagem de ser imparcial por não fazer parte do conflito.

A arbitragem não é uma novidade no mundo moderno, ela se apresentou como um dos primeiros meios civilizados de resolver litígios quando a autotutela foi afastada, em razão de seu caráter violento. Porém, com a organização do Estado, este tomou para si a responsabilidade, inicialmente de escolher os árbitros, tornando o arbitramento obrigatório, que posteriormente transformou-se no processo de responsabilidade do Estado, por meio do Poder Judiciário, passamos, assim, a ter o próprio Estado solucionando os conflitos de interesse e impondo uma solução aos litigantes, conforme as regras estabelecidas em seu ordenamento jurídico.

Com o passar do tempo e a crescente judicialização dos conflitos sociais, o processo jurisdicional conduzido pelo Estado passa a ser alvo de inúmeras críticas e descrédito da sociedade, em razão da morosidade na finalização dos mesmos, gerando uma sensação de injustiça e impunidade naqueles que acreditavam na atuação do Estado na solução de seus conflitos. Esta crise impulsionou o Estado e a sociedade a buscar novos métodos de solução de conflitos, capazes de resolver as lides e satisfazer os envolvidos. Esse contexto, abre espaço para a ampliação do uso da arbitragem e, sobretudo, da conciliação e mediação, que passam a ganhar cada vez mais espaço e credibilidade social.

Vale mencionar que o Novo Código de Processo Civil, de 2015, incentiva no procedimento comum a autocomposição (“Art. 3º, § 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”) (BRASIL, 2015). Em razão da crise instaurada no Poder Judiciário, decorrente da morosidade para solucionar os processos e do grande volume destes, os métodos não jurisdicionais de resolução de conflitos têm se mostrado uma importante saída para diminuir o número de processos e assegurar uma maior celeridade nestes.

Porém antes mesmo da entrada em vigor do NCPC, o Conselho Nacional de Justiça deu um grande passo ao estimular a mediação e a conciliação, por meio da Política Judiciária Nacional de tratamento aos conflitos de interesses, a partir da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Sendo este muito importante para o reconhecimento destas duas técnicas de solução de conflitos, que fez com que os órgãos judiciários oferecessem mecanismos de resoluções de controvérsias, bem como prestassem atendimento e orientação aos cidadãos nesse sentido.

Começou assim, uma nova era para a conciliação e mediação, pois foi determinado pela Resolução nº 125 a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, conhecidos como os CEJUSCs, incumbidos de realizarem as sessões de conciliação e mediação pré-processuais, cujas audiências são realizadas por conciliadores e mediadores credenciados junto ao Tribunal, consolidando assim o uso destas técnicas.

### **3 MODELO MULTIPORTAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

A Resolução nº 125, de novembro de 2010 alterada por duas emendas n. 1, de 31 de janeiro de 2013 e n. 2, de 8 de março de 2016, deu ênfase a alguns “métodos alternativos de solução de conflitos” como a mediação e a conciliação, ofertando ao ordenamento jurídico a sua integração, como também servindo de maior eficácia das normas constitucionais no que tange ao direito da razoável duração do processo, com o intuito de diminuir a sensação de impunidade e insegurança jurídica que paira sobre toda a sociedade ocasionada pelo Judiciário em decorrência da demora em solucionar as lides que lhes são apresentadas. Esse novo contexto assim foi descrito pelo Conselho Nacional de Justiça em seu Manual de Mediação Judicial (AZEVEDO, 2016, p. 41):

“Com a Resolução n 125 do Conselho Nacional de Justiça, começa a se criar a necessidade de os tribunais e magistrados abordarem questões como solucionadores de problemas ou como efetivo pacificador – a pergunta recorrente no Poder Judiciário deixou de ser “como devo sentenciar em tempo hábil” e passou a ser “como devo abordar essa questão para que os interesses que estão sendo pleiteados sejam realizados de modo mais eficiente, com maior satisfação do jurisdicionado e no menor prazo”. Assim, as perspectivas metodológicas da administração da justiça refletem uma crescente tendência de se observar o operador do direito como um pacificador – mesmo em processos heterocompositivos, pois começa a existir a preocupação com o meio mais eficiente de compor certa disputa na medida em que esta escolha passa a refletir a própria efetividade do sistema de resolução de conflitos.”<sup>2</sup>

Por isso, um processo judicial não pode se eternizar na burocracia do Poder Judiciário, sendo de suma importância a efetividade desta norma por meio do Estado, como elencado no art. 3º, §3º do CPC/2015, promovendo a solução consensual dos conflitos através da conciliação, da mediação e de outros métodos, os quais devem ser incentivados por todos operadores do direito - juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público.

Esse sistema de justiça multiportas, no qual os intermediários ou “negociadores” não são necessariamente agentes públicos, mas atuam da mesma forma, ou seja, objetivando o fim do conflito e a pacificação social, apresenta-se como uma alternativa ao exercício do poder público, representando uma retomada desse poder pelos cidadãos: próprios titulares da soberania popular.

Atualmente, os métodos autocompositivos vêm sendo muito valorizados, no sentido em que o acúmulo de processos no Judiciário fez procurar outras alternativas de solução de litígio, como também pela ideia de que nem sempre a via judicial é a mais conveniente. Dessa forma, quando pensamos em solução de conflitos, espontaneamente, lembramos da atuação do Poder Judiciário, pelo fato de já ser visto como uma forma natural de resolver esses assuntos, evidenciando a cultura de terceirização dos litígios em que é transferida essa função de manter a paz social ao Estado. Tanto é que, outras formas não judiciais de resolver os litígios são tidas como “meios alternativos”, vistos até mesmo como de menor relevância, deixando o Judiciário na posição tradicional. No entanto, aos poucos é possível notar que a doutrina brasileira vem mudando essa visão um tanto conservadora, progressivamente vai se abandonando essa ideia de meios alternativos e vai se enraizando como “meios adequados de solução dos litígios”, tornando-se o Judiciário apenas um deles. (SIMARDI, 2018, p. 11)

O princípio da autocomposição visa criar situações possíveis para que as partes cheguem conseqüentemente a melhor resolução da situação conflituosa, porém, quando um direito for

---

<sup>2</sup> Manual de Mediação Judicial (AZEVEDO, 2016, p. 41)

## **MODELO MULTIORTAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: UM ESTUDO SOBRE O USO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO COMO INSTRUMENTOS DE EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA**

violado é necessário que o Poder Judiciário seja provocado, pois este é inerte e só interfere quando é estimulado para atuar no caso concreto e resolver o conflito se estiverem presentes as condições da ação e os pressupostos processuais. Dessa forma, os litigantes precisam ter o interesse de agir, como também o pedido deve ser possível, além de ter um órgão jurisdicional para o caso e as partes terem capacidade processual.

Em virtude disso, as normas fundamentais dizem que a busca por solução consensual de conflito deve ser estimulada por todos os agentes dentro do Poder Judiciário, desse modo desenvolve uma mudança no processo de conhecimento, criando uma audiência inicial de tentativa de conciliação ou mediação para tentar conseguir por meio da autocomposição realizada entre as partes, solucionar o conflito já no início do processo.

Nesse contexto, de grande relevância é o papel exercido pelas figuras do mediador e do conciliador judicial como auxiliares da justiça, que deverão ser pessoas capacitadas para intermediar as partes na busca da autocomposição de seu conflito. Para tanto, devem os tribunais de justiça criar centros judiciários de solução de conflitos especializados na busca de soluções consensuais. Mais do que essa mudança que o código traz de estrutura e procedimento, sem dúvida nenhuma o código também pede uma mudança de cultura por parte dos advogados, os quais precisam aprender uma nova forma de trabalhar e contribuir para a solução de conflitos.

Diante do exposto, o modelo multiportas de solução de conflitos representa um auxílio ao judiciário no intuito de desafogar a quantidade de processos pendentes, além de servir como meio de promoção do direito fundamental de acesso à justiça, ademais é uma forma de solucionar o litígio por meio do estímulo ao diálogo entre as partes para que se chegue a um consenso, sendo o acordo uma consequência.

### **4 PRINCÍPIO DO ACESSO À JUSTIÇA**

A Constituição Federal de 1988 trouxe inúmeros princípios constitucionais aplicáveis ao processo. Estes encontram-se elencados no Título II “Dos Direitos e Garantias Fundamentais”, Capítulo I - Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, artigo 5º, ordenados através de seus incisos.

Isso acontece por intermédio da adoção do Brasil a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de San José da Costa Rica), que rege também os princípios de direitos e garantias fundamentais ao ser humano, integrando a legislação brasileira com um status normativo supralegal, ou seja, acima da CF/88, mas abaixo das normas específicas. A discussão acerca da posição dos tratados e convenções internacionais chega ao fim através do advento da Emenda Constitucional nº 45 de 2004 que confere aos tratados e convenções de direitos humanos que o Brasil seja signatário e que forem aprovados pelo Congresso Nacional pelo quórum de votação de dois turnos, por três quintos dos membros o caráter de emendas constitucionais.

Um dos principais princípios utilizados principalmente no âmbito do processo de maneira geral é o princípio do Acesso à Justiça, que encontra respaldo na CF/88, art.5º, XXXV, que diz “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;” ou seja, o acesso à justiça é um meio de concretizar os direitos e deveres, utilizando todos os meios legais disponíveis, para que as partes sejam tratadas igualmente nas relações jurídicas processuais, além disso, que traga uma decisão justa, declarando a vontade clara das partes, utilizando a base normativa e, conseqüentemente, alcançando a pacificação social.

O referido princípio também encontra amparo na legislação processual, contido no novo Código de Processo Civil de 2015, na Parte Geral, Livro I, Das Normas Processuais Cíveis, no Título Único, Das Normas Fundamentais e da Aplicação das Normas Processuais, no Capítulo I, Das Normas Fundamentais do Processo Civil, em que contém expressamente no art.3º, caput, que diz: "Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito", o que demonstra uma sintonia do NCPC com as normas constitucionais.

Ao longo da história da humanidade, a discussão acerca do acesso à Justiça significou o poder subjetivo de provocar o Estado para que este possa solucionar um conflito levado ao seu conhecimento e que aplica a lei ao caso concreto. Contudo, houve uma mudança na visão tradicional, ligado apenas ao direito individual de ajuizar uma ação ou apresentar defesa, quando na condição de réu. O Estado Social transformou o acesso à Justiça como direito fundamental, que visa efetivar direitos. Era preciso reconhecer que essa garantia não era mais vista apenas como uma faculdade de provocar o judiciário, mas também de receber sua prestação jurisdicional, ligado a função social da própria justiça. Nessa concepção, surge a obra de Mauro Cappelletti e Bryan e Garth, que desenvolve um estudo sobre esse princípio na sociedade contemporânea a partir da década de 1970 e diante.

A pesquisa realizada em diversos países permitiu visualizar o que eles chamaram de "ondas renovatórias" de acesso à justiça, ou seja, entendimentos sobre o instrumento jurídico para estabilizar os direitos individuais e coletivos. A primeira onda, segundo os pesquisadores propagou-se a partir de 1960 e coincidiu com a prestação de assistência jurídica aos hipossuficientes. Reflexo disto, foi a inclusão na Constituição Federal de 1988 do Brasil no art.5º, LXXIV, que o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aqueles que comprovarem insuficiência de recursos, além de constar expressamente pela primeira vez o órgão destinado a fornecer adequadamente esse serviço: a Defensoria Pública, citado no artigo 137 da CF/88. (CAPPELLETTI; GARTH. 1988)

A segunda onda propagou-se em meados de 1980 e diz respeito a defesa dos direitos difusos e coletivos em juízo, estes são considerados como direitos de 3ª dimensão dos direitos fundamentais, relacionados a proteção da humanidade e o interesse comum, além de serem ligados pelos valores da fraternidade ou solidariedade e atribuídos principalmente ao meio ambiente e ao patrimônio comum dos povos. Por isso, não podem ser defendidos da mesma maneira que um direito individual, pois para que seja realizado sua defesa, precisariam de um representante ideológico. No Brasil, estes seriam, por exemplo, o Ministério Público e as associações. Além disso, cabe ressaltar o início da efetivação de tutelas satisfativas antes do trânsito em julgado, que traz as partes segurança quanto ao direito, para que este não pereça durante o curso do processo. A exemplo disso, foi a criação na legislação brasileira da Lei nº 7.347 de 1985 que ordena a Ação Civil Pública, que objetiva defender direitos prejudicados por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, ao conteúdo histórico e turístico etc. (CAPPELLETTI; GARTH. 1988)

E a 3ª, e última, onda que trouxe uma reforma interna no processo, reestruturando-o como um todo para que a prestação jurisdicional seja mais efetiva e célere. A respeito disso, é possível identificar ideais de direito fundamental à tutela jurisdicional efetiva e a razoável duração do processo. Essa variedade de mudanças, incluiu reformas no próprio procedimento, encorajou novos profissionais, incluiu modificações nos mecanismos de tutelas de direito, com o objetivo de precaver litígios e o início da aplicação de procedimentos extrajudiciais de solução de litígios. As conclusões de Mauro Cappelletti e Bryant Garth sobre esse estudo tiveram enorme relevância, que permitiu perceber o aperfeiçoamento de técnicas judiciais com o objetivo de

## MODELO MULTIPORTAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: UM ESTUDO SOBRE O USO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO COMO INSTRUMENTOS DE EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

tornar a atividade jurisdicional eficaz. Cappelletti e Garth (1988, p. 8) trazem importante observação sobre o tema:

“A expressão “acesso à Justiça” [...] serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos.”<sup>3</sup>

À vista disso, inúmeros mecanismos brasileiros de facilitação do provimento judiciário foram criados e identificados ao longo das décadas. A Constituição Federal de 1988 incluiu nos artigos 24, X e 98, I os juizados especiais, voltados ao atendimento menos burocrático e formal de causas de menor complexidade. Esses dispositivos ensejaram a criação, após alguns anos, da lei 9.099/1995 que ordena os Juizados Especiais Cíveis, responsáveis por facilitar o acesso à Justiça. Além disso, a Resolução nº 125 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça implementou a Política Judiciária Nacional aplicada também como forma de facilitar a solução de conflitos, fomentando a conciliação e mediação e que conscientiza para a realização de autocomposição.

Dessa forma, o princípio do acesso à Justiça permitiu que a tutela jurisdicional deixasse de ser o direito subjetivo de apenas provocar o Judiciário e transformou-se em um conceito amplo de assistência jurídica, que busca atender as necessidades sociais, que abarca outros princípios constitucionais como a isonomia, a celeridade. Com isso, permite-se entender que os meios multiportas de resolução de conflitos como a conciliação e a mediação, não implicam ofensa a esse princípio, visto que voltam-se justamente a proteção do direito e justiça social.

### 5 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

A mediação e a conciliação são formas distintas de resolução de conflitos, que podem ser realizadas de duas maneiras, extrajudicial ou judicial. Representam uma proposta de acesso à justiça mais célere e eficiente, além de proporcionarem um desafogamento do Poder Judiciário brasileiro.

O provimento nº 67 de 26/03/2018 prevê que a mediação e a conciliação extrajudicial podem ser realizadas nos serviços notariais e de registros do Brasil. O provimento também prevê que a mediação deve ser registrada nos livros notariais e que estarão sob fiscalização do Poder Judiciário (arts. 103-B, § 4º, I e III, e 236, § 1º, da Constituição Federal), e deve ser mantida a confidencialidade do procedimento da mediação e da conciliação, como é previsto na lei de mediação (artigo 2º, VII) (BRASIL, 2015).

O cartório notificará o requerido para que compareça a sessão de mediação e conciliação, o comparecimento é facultativo, caso não compareça à sessão designada, o mesmo terá 10 dias para fazer uma carta por escrito e enviar ao órgão de notas e registro remarcando uma nova data para que possa comparecer. Podem participar da conciliação e da mediação pessoa natural, absolutamente capaz, pessoas jurídicas e entes despersonalizados que a lei garante capacidade postulatória. A pessoa física poderá ser representada por procuradores e a pessoa jurídica poderá ser representado por preposto.

Os mediadores e conciliadores atuam de acordo com a Resolução CNJ nº 125/2010 e com o novo Código de Processo Civil. Essa resolução estabelece um vínculo com o Poder Judiciário e também com o código de ética, para que aqueles que realizem a mediação e a conciliação

---

<sup>3</sup> CAPPELLETTI, Mauro. *Acesso à Justiça*, p. 8

possam seguir, como, por exemplo, o mediador e o conciliador não podem conter vínculo algum com os envolvidos e também devem ser imparciais.

As partes poderão escolher de comum acordo, o conciliador e o mediador, os quais podem ou não estarem cadastrados no tribunal. O Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores indica os profissionais e seus e-mails. O artigo 169 prevê que a pessoa que for conciliar e mediar poderá receber uma remuneração prevista em tabela fixada pelo tribunal ou poderá realizar trabalhos voluntários, conforme dispõe o art. 169 § 1º.

Vale destacar que, a mediação é indicada para os conflitos subjetivos nos quais exista um vínculo anterior entre os envolvidos ou que exista o desejo de permanecer alguma relação entre os mesmos. As partes requerentes podem expor seus pensamentos e opiniões a respeito do conflito. É imprescindível que o mediador seja imparcial e neutro, não podendo ter preferência por uma das partes. Deve tratá-las com isonomia e atuar com boa-fé, princípios básicos da mediação, para que a decisão seja eficaz.

Santos (2017) também em sua publicação comentou sobre o procedimento que a mediação deve seguir, que pode ser três fases: (01) a primeira é a pré-mediação onde o mediador vai explicar para as partes como ocorre a mediação, o objetivo dela e os resultados que poderão ser obtidos; (2) a segunda é de investigação, onde o mediador escutará os mediados, o que cada um tem a dizer, mantendo a ordem entre os mesmos para que cada um consiga expor seus argumentos; (3) por último, a terceira é a de resolução, onde deve-se oferecer diversas maneiras para resolver o caso, o papel do mediador será de facilitar o diálogo entre as pessoas para que elas mesmas proponham soluções para o conflito em questão, para que gerem benefícios mútuos, conforme previsto no art. 165, § 3º. Essas fases variam de autor para autor, e as etapas podem acontecer em apenas uma sessão, não sendo necessário uma sessão para cada fase.

A conciliação, por sua vez, é uma forma de solução de conflitos que pode ser realizada tanto extrajudicialmente, como no decorrer do processo. Para ser realizada, é importante que, pelo menos uma das partes manifeste o desejo de querer conciliar a causa desejada. Se a conciliação for uma das etapas do procedimento comum ordinário, regido pelo CPC, será desenvolvida em uma audiência específica denominada de audiência de conciliação ou mediação, para qual as partes serão intimadas a comparecer e, a ausência injustificada de qualquer uma delas, configura ato atentatório à dignidade da justiça, sujeito a aplicação de multa nos termos do art. 334, § 8º do CPC (BRASIL, 2015).

O conciliador não deve ter preferência por uma das partes, deve ser imparcial, devendo atuar nos conflitos em que não existe vínculo anterior entre as partes, podendo sugerir soluções para o caso, se perceber que as partes não conseguem chegar a um acordo. Da mesma maneira que na mediação não pode ocorrer constrangimento entre as partes, na conciliação também não poderá.

Quando a conciliação for no âmbito extrajudicial e as partes forem notificadas se o réu for um preposto poderá ir um representante nomeado por uma escritura pública de procuração até o cartório ou deverá ter uma carta de preposição, quando for na justiça comum, se for no juizado especial a parte terá que comparecer pessoalmente. Nos casos de Juizado Especial é comum que a ação seja proposta no domicílio do réu, porém, quando o réu for uma pessoa jurídica e existir uma relação de consumo o foro competente é o domicílio do autor.

Na conciliação a ação poderá não ser resolvida na primeira sessão, assim como na mediação, mas poderão ser marcadas novas reuniões para que as partes cheguem em comum acordo, porém as ações de conciliação não podem exceder a 2 meses (BRASIL, 2015).

## **MODELO MULTIORTAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: UM ESTUDO SOBRE O USO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO COMO INSTRUMENTOS DE EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA**

Diante do exposto, tanto a mediação como a conciliação são métodos de solução de conflitos eficientes e eficaz. Esses dois métodos apresentam um custo benefício mais baixo que o do Poder Judiciário sem contar com a celeridade do processo que proporciona um ato satisfatório para as partes.

### **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao longo do estudo apresentado é possível observar a adequação de novos mecanismos de resolução de conflitos no ordenamento jurídico brasileiro. Técnicas como estas facilitam a busca por pacificação social, que é pretendido não só pelos litigantes, mas também pelo próprio Estado. Elas são conhecidas como o sistema multiportas que servem para complementar as diversas formas de resolução de litígios, sejam elas judiciais e extrajudiciais, incluídas pela já citada Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça como pelo NCPC/2015. Entre elas, estão a conciliação e a mediação. Enquanto esta é construída por um terceiro junto as partes que restaura o diálogo entre os litigantes e os auxilia na realização do acordo, aquela, ao mesmo tempo, também é realizada por um terceiro imparcial, porém, que participa diretamente e que apresenta propostas com a finalidade de auxiliar os indivíduos da relação conflituosa a chegarem a um acordo.

No que tange ao observância desses instrumentos, há de se falar do princípio base que os norteia, que é o princípio do acesso à justiça, previsto expressamente na Constituição Federal, no artigo 5º, inciso XXXV, responsável por dar ao processo um lado mais humano e justo, que busca garantir tanto a efetividade dos direitos individuais como dos coletivos. Esse princípio, de suma importância, visto que também tem o status de direito fundamental, abrange tanto a parte preventiva de ameaça ao direito como a repressiva, quando já houve efetiva lesão ao indivíduo.

Com isso, percebe-se as inúmeras possibilidades apresentadas ao longo da construção de uma justiça mais protecionista, que não se limita apenas à possibilidade de ingressar em juízo, mas também à proteção do próprio direito, sem qualquer tipo de restrição. A viabilidade alternativa de resolver um conflito por meios judiciais e extrajudiciais proporciona a restauração da convivência social, efetivando a equidade, além de criar uma nova cultura na sociedade de acesso à justiça.

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Azevedo, André Gomma de (Org.). BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Mediação Judicial**. 6ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2016.

Canal Direito em 8 minutos. **Direito Processual Civil – Princípios- autotutela, autocomposição, heterocomposição**. Disponível em <<https://www.youtube.com/watch?v=hl61PtYvIpM>> Acessado em 29 de agosto de 2019.

Cappelletti, Mauro. Garth, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Al egre, Fabris, 1988.

**Cartilha de Mediação da OAB/MG**. <<http://www.conima.org.br/arquivos/4363>> Acessado em 27 de agosto de 2019.

Conselho Nacional de Justiça. **Cidadão pode escolher mediadores e conciliadores do Cadastro Nacional do CNJ.** Disponível em <<https://cnj.jusbrasil.com.br/noticias/441847408/cidadao-pode-escolher-mediadores-e-conciliadores-do-cadastro-nacional-do-cnj>> Acessado em 02 de setembro de 2019.

Conselho Nacional de Justiça. **Resolução Nº 125 de 29/11/2010.** Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>> Acessado em 30 de agosto de 2019.

Farias, Juliana Guanaes Silva de Carvalho. **Panorama da Mediação no Brasil: Avanços e Fatores Críticos Diante do Marco Legal.** Disponível em <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/18725/1/JULIANA%20GUANAES%20SILVA%20DE%20CARVALHO%20FARIAS.pdf>> Acessado em 04 de setembro de 2019.

Fernandes, Luís Eduardo Simardi. **Evolução Histórica dos Meios de Solução de Litígios.** Disponível em <<https://www.youtube.com/watch?v=VQMt9-cYjCc&feature=youtu.be>> Acessado em 01 de setembro de 2019.

Fernandes, Luís Eduardo Simardi. **Teoria Geral do Processo.** (et.al.]. – 3 ed. – ( 2. Reimpr.] – São Paulo: Atlas, 2018.

Fernandes, Sônia Caetano. **O novo modelo multiportas de solução dos conflitos e a novidade trazida pelo código de processo civil – Câmaras de mediação e conciliação.** Disponível em <<https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI257653,21048> O+novo+modelo+multiportas+de+solucao+dos+conflitos+e+a+novidade> Acessado em 02 de setembro, 2019.

Gabriele, Ana Cláudia. **A Influência do Pacto de San Jose da Costa Rica na Constituição Federal.** Disponível em <https://acgabriele.jusbrasil.com.br/artigos/397438886/a-influencia-do-pacto-de-san-jose-da-costa-rica-na-constituicao-federal>> Acessado em 05 de setembro de 2019.

**Parte Geral, Livro I, Das Normas Processuais Cíveis.** Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>Acessado em 29 de agosto de 2019.

Paulichi, Jaqueline da Silva. Saldanha, Rodrigo Roger. **Das garantias processuais do acesso à justiça e do duplo grau de jurisdição para efetivação dos direitos da personalidade.** Rev. Fac. Direito UFMG, Belo Horizonte, n. 68, pp. 399-420, jan./jun. 2016.

Pereira, Clovis Brasil. **Conciliação e Mediação no Novo CPC.** Disponível em <<http://www.conima.org.br/arquivos/4682>> Acessado em 03 de setembro de 2019.

Pompeu, Ana. **Norma do CNJ autoriza cartórios a fazer mediação e conciliação de conflitos.** Disponível em <<https://www.conjur.com.br/2018-mar-30/cnj-autoriza-cartorios-mediacao-conciliacao-conflitos>> Acessado em 28 de agosto de 2019.

**Portal do CNJ Conciliação e Mediação.** <<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao>> Acessado em 09 de setembro de 2019.

**Revista da Escola Judiciária do Piauí,** Teresina, PI, Vol.2, N.2, jul/dez, 2020. ISSN: 2526-7817

## MODELO MULTIPORTAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: UM ESTUDO SOBRE O USO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO COMO INSTRUMENTOS DE EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

Ruiz, Ivan Aparecido. **Princípio do acesso à justiça. Enciclopédia Jurídica da PUC - São Paulo.** Tomo Processo Civil, Edição 1, Junho de 2018. Disponível em <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/201/edicao-1/principio-do-acesso-justica>> Acessado em 02 de setembro de 2019.

Salomão, Wendell. **O Provimento nº 67/2018 que regulamenta a conciliação e mediação nos serviços notariais e registrais.** Disponível em <disponível em <http://www.notariado.org.br/blog/notarial/o-provimento-no-672018-que-regulamenta-conciliacao-e-mediacao-nos-servicos-notariais-e-registrais>> Acessado em 07 de setembro de 2019.

Santos, Thais. **Etapas da mediação por.** Disponível em <[https://thaismacedosantos94.jusbrasil.com.br/artigos/461507771/etapas-da-mediacao?ref=topic\\_feed](https://thaismacedosantos94.jusbrasil.com.br/artigos/461507771/etapas-da-mediacao?ref=topic_feed)> Acessado em 01 de setembro de 2019.

Solano, Luísa Maria Moreira. **A crise do Judiciário e o Sistema Multiportas de solução de conflitos.** Disponível em <<https://jus.com.br/artigos/66077/a-crise-do-judiciario-e-o-sistema-multiportas-de-solucao-de-conflitos>> Acessado em 30 de agosto, 2019.

Souza, André Pagani de. **Teoria Geral do Processo Contemporâneo.** [- 3ª ed. (2. Reimpr.) São Paulo:Atlas, 2016. **Título III, Dos Atos Ilícitos.** Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm)> Acessado em 05 de setembro de 2019.