

**XXV CONGRESSO DO CONPEDI -  
CURITIBA**

**ACESSO À JUSTIÇA I**

**EDINILSON DONISETE MACHADO**

Todos os direitos reservados e protegidos.

Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

#### **Diretoria – CONPEDI**

**Presidente** - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UNICAP

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Ingo Wolfgang Sarlet – PUC - RS

**Vice-presidente Sudeste** - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim – UCAM

**Vice-presidente Nordeste** - Profa. Dra. Maria dos Remédios Fontes Silva – UFRN

**Vice-presidente Norte/Centro** - Profa. Dra. Julia Maurmann Ximenes – IDP

**Secretário Executivo** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba – UFSC

**Secretário Adjunto** - Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto – Mackenzie

**Representante Discente** – Doutoranda Vivian de Almeida Gregori Torres – USP

#### **Conselho Fiscal:**

Prof. Msc. Caio Augusto Souza Lara – ESDH

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto – UFG/PUC PR

Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini Sanches – UNINOVE

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva – UFS (suplente)

Prof. Dr. Fernando Antonio de Carvalho Dantas – UFG (suplente)

#### **Secretarias:**

**Relações Institucionais** – Ministro José Barroso Filho – IDP

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho – UPF

**Educação Jurídica** – Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues – IMED/ABEDI

**Eventos** – Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta – FUMEC

Prof. Dr. Jose Luiz Quadros de Magalhaes – UFMG

Profa. Dra. Monica Herman Salem Caggiano – USP

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – UNIMAR

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr – UNICURITIBA

**Comunicação** – Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro – UNOESC

---

A174

Acesso à justiça I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UNICURITIBA;

Coordenador: Edinilson Donisete Machado – Florianópolis: CONPEDI, 2016.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-283-5

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: CIDADANIA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: o papel dos atores sociais no Estado Democrático de Direito.

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Brasil – Congressos. 2. Justiça. I. Congresso Nacional do CONPEDI (25. : 2016 : Curitiba, PR).

CDU: 34



# XXV CONGRESSO DO CONPEDI - CURITIBA

## ACESSO À JUSTIÇA I

---

### **Apresentação**

O XXV Congresso Nacional do CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito –, sob o tema “Cidadania e Desenvolvimento Sustentável: o papel dos atores sociais no Estado Democrático de Direito” realizado em Curitiba-PR entre os dias 07 e 10 de dezembro, promoveu mais uma edição com uma série de inovações criadas por sua diretoria, entre as quais a divisão dos já tradicionais Anais do Evento em vários livros distintos, cada um para um Grupo de Trabalho.

Neste livro encontram-se 18 capítulos resultados de pesquisas desenvolvidas em mais de 10 Programas de Mestrados e Doutorado do Brasil, com artigos selecionados por meio de avaliação por pares, objetivando a melhor qualidade e a imparcialidade na divulgação do conhecimento da área, que resultou na presente obra.

Nessa publicação veiculam-se valiosas contribuições teóricas das mais relevantes inserções na realidade brasileira, com a reflexão trazida, pelos professores, mestres, doutores e acadêmicos de todo o Brasil, na abordagem dos direitos fundamentais e da democracia, com suas implicações na ordem jurídica brasileira.

Assim a divulgação da produção científica socializa o conhecimento, com critérios rígidos de divulgação, oferecendo à sociedade nacional e internacional o papel irradiador do pensamento jurídico, aferido nos vários centros de excelência que contribuíram no presente livro, demonstrando o avanço nos critérios qualitativos do evento.

Por fim, nossos sinceros agradecimentos ao CONPEDI pela honra a que fomos laureados ao coordenar e apresentarmos o presente livro, que possui a marca indelével do esmero, da dedicação e o enfrentamento a todas as dificuldades que demandam uma publicação de qualidade como o presente.

Curitiba, 10 de dezembro de 2016

Organizadores:

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM / UENP

**ALTERNATIVAS QUE NASCEM DA CRISE: A NOVA LEGISLAÇÃO  
PROCESSUAL CIVIL E A ÊNFASE SOBRE O PROCEDIMENTO DA MEDIAÇÃO**

**ALTERNATIVES THAT ARE BORN OF CRISIS: THE NEW LAW CIVIL  
PROCEDURE AND EMPHASIS ON MEDIATION PROCEDURE**

**Carina Deolinda Da Silva Lopes <sup>1</sup>**

**Taise Rabelo Dutra Trentin <sup>2</sup>**

**Resumo**

A busca pela justiça e ao seu acesso tem feito a sociedade questionar a crise que se vive no âmbito do Poder Judiciário, tendo em vista a falta de efetividade dos julgados e do alcance a tutela jurisdicional. A legislação processual brasileira apresentou significativas alternativas para que haja o cumprimento do alcance a tutela jurisdicional pretendida pelas partes, trazendo para em seu procedimento a mediação, uma vez que esta se apresenta como uma possibilidade de conscientizar as partes de que muito mais do que o sentimento de litigar, está o sentimento da cultura de paz.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça, Crise, Judiciário, Mediação

**Abstract/Resumen/Résumé**

The search for justice and their access has made society question the crisis situation in the judiciary, in view of the lack of effectiveness of the courts and the scope to judicial protection. The Brazilian procedural legislation present significant alternative so there is compliance with the reach the required judicial protection by the parties, bringing in his conduct mediation, since it is presented as an opportunity to educate the parties that much more than the feeling to litigate, it is the feeling of peace culture.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Access to justice, Crisis, Judiciary, Mediation

---

<sup>1</sup> Advogada.Mestre pela Universidade Regional Integrada do Alto(URI),Professora do Curso de Pós-Graduação de Direito de Família e Mediação da Faculdade Palotina de FAPAS. Colunista do Jornal Integração Regional do CONPEDI.

<sup>2</sup> Advogada.Mestre em Direito pela (UNISC),Pós-graduada em Direito Empresarial PUC,Professora do Pós-Graduação de Direito de Família e Mediação da FAPAS,Presidente da Comissão Especial de Mediação, Arbitragem e Práticas Restaurativas OAB Santa Maria-RS.

## INTRODUÇÃO

O ano de 2016 veio com mudanças significativas para o processo civil brasileiro, tendo em vista o início da vigência do novo Código de Processo Civil. O referido conjunto de normas processuais surge em um momento bastante delicado no cenário do modelo jurisdicional atual.

O meio social está desacreditado dos meios judiciais tradicionais para o alcance de seus direitos e tutelas pretendidas. A falta de melhores meios de garantir um procedimento célere para concretizar o acesso à justiça, o esgotamento da função jurisdicional e o alcance de respostas efetivas e que acompanhem a velocidade e as reais ocorrências sociais são alguns dos pontos que demonstram a ineficácia do modelo atual de resolver todos os litígios que buscam o campo do poder jurisdicional.

Não se pretende neste estudo evidenciar que a busca pelo acesso à justiça está falida, mas sim discutir uma das principais causas que travam e sobrecarregam todo o sistema jurisdicional, bem como trabalhar com algumas alternativas de melhoramento.

Os litígios sociais não devem ser resolvidos pela autotutela, como em tempos antigos, mas o sistema judiciário também já não consegue mais de forma efetiva abarcar a resolução de todas as lides de quem o busca, haja vista o surgimento de novas demandas que acabam sobrecarregando o Poder Judiciário.

Diante da real situação de crise no sistema, o novo código de processo civil trouxe para dentro dos seus procedimentos as noções sobre a importância da resolução dos conflitos pelas próprias partes, através da mediação, devendo ser incentivada por todos os auxiliares da justiça.

Assim a nova lei processual, ao ver deste estudo, busca humanizar as relações entre as partes conflitantes, buscando chegar a uma forma de amenizar as desavenças e a lide que levou a originar o processo judicial, ou seja, tratando o real conflito.

No meio social atual, as pessoas não conversam mais na busca pela resolução dos conflitos que se deparam, seja na esfera familiar, social, negocial e são exatamente estes que desaguam junto ao Poder Judiciário, sobrecarregando o mesmo.

Muitos problemas que poderiam e deveriam ser tratados e resolvidos pelas partes unicamente, para que o conflito rapidamente pudesse ser resolvido, acabam sendo levados à

Justiça, o que pelo sistema Autor, Réu e Juiz demora anos para chegar a um resultado, nem sempre satisfatório e efetivo, uma vez que pelo decurso de tempo ocorre o desinteresse pela causa ou até mesmo a perda do objeto da lide.

Diante da realidade pela qual passa o sistema social em relação ao alcance de efetividade de tutela jurisdicional, surgem novos paradigmas de busca pela solução dos conflitos em face dessa necessidade social, alternativas de acesso a garantias de resolução de conflitos, como a seguir se apresenta sendo uma destas a Mediação, a qual se dá ênfase nesse estudo. Para isso, utilizou-se do método dedutivo, o qual parte de uma premissa maior para uma premissa menor, com objetivo de se chegar a um resultado, bem como utilizou-se de fontes bibliográficas e da legislação que versam sobre o assunto.

## **1. A EVOLUÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA**

Antigamente, o acesso à justiça só podia ser obtido por aqueles que pudessem enfrentar os seus custos, aqueles que não pudessem fazê-lo eram considerados os únicos responsáveis por sua sorte. Dessa maneira, esse obstáculo era um entrave ao acesso à justiça, tendo em vista a falta de condição financeira por parte da população menos favorecida para fazer frente aos gastos oriundos de uma demanda judicial, devido ao custo alto do processo, dificultando assim o seu acesso.

Mauro Cappelletti e Bryant Garth, na célebre obra “Acesso à justiça”, dividiram em três ondas os principais movimentos renovatórios do acesso à justiça. Os autores explicam que a primeira onda diz respeito à assistência judiciária aos pobres e está relacionada ao obstáculo econômico do acesso à justiça. Essa primeira onda volta-se para atenção quanto à necessidade de assistência judiciária para que os mais necessitados possam litigar em Juízo em igualdade de condições com os economicamente fortes. Nesse aspecto, há uma busca pela eliminação da pobreza como obstáculo de acesso à justiça através da chamada assistência judiciária gratuita àqueles necessitados, que se caracteriza pela prestação gratuita de serviços advocatícios e isenção no pagamento de despesas judiciais.

Entretanto, hoje, pode-se observar que a justiça mostra-se acessível a todos, com direito fundamental constitucional, uma vez que existem várias instituições como a Defensoria Pública, o Ministério Público e os Serviços de Assistência Judiciária nas Faculdades de Direito

que facilitam a busca pela resolução do litígio, o que é ao ver do doutrinador Cappelletti tido como a primeira onda renovatória de acesso à justiça.

O estudo do renomado autor Mauro Capelletti evidencia ainda uma segunda onda que tem como finalidade, nos dizeres de Cappelletti e Garth, combater o obstáculo organizacional, possibilitando a defesa de interesses de grupo, difusos ou coletivos, através das ações populares ou coletivas. Já a terceira onda objetiva combater o obstáculo processual de acesso à justiça, mediante a expansão e o reconhecimento dos direitos humanos, por todos os meios que reduzam o congestionamento crônico dos sistemas judiciários internos à maioria dos Estados. (VASCONCELOS, 2010).

Ainda, no que diz respeito à segunda onda, esta se refere à representação dos interesses difusos em juízo e visa contornar o obstáculo organizacional do acesso à justiça. A segunda onda diz respeito à facilitação da representação dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos em Juízo, já que estes não se subsumiam ao direito processual clássico. Essa onda surgiu em um cenário de mudanças, junto com as quais também surgiram novos sujeitos sociais, novas demandas e novos direitos a serem tutelados pela ordem jurídica. Teve um papel importante em nosso sistema processual, porque as regras processuais não estavam preparadas para facilitar as demandas coletivas e a influência desta onda fez surgir, no Brasil leis como o da Ação Civil Pública e o Código de Defesa do Consumidor que levam em conta as características do direito postulado, gerando de fato uma tutela jurisdicional efetiva.

A terceira onda, conhecida como “o enfoque do acesso à justiça”, a qual detém a concepção mais ampla de acesso à justiça e tem como escopo instituir técnicas processuais adequadas e melhor preparar estudantes e aplicadores do direito. Essa terceira onda<sup>1</sup> é a do acesso à justiça propriamente dita. Uma onda genérica que abarca diversas soluções na tentativa de atacar as barreiras ao acesso à justiça. Segundo lição de Gomes Neto (2005, p.93) “*o obstáculo do momento é o próprio processo, a estrutura do sistema processual encontrado em cada ordenamento em seus pontos de incompatibilidade com a efetivação dos novos direitos*”.

É dessa forma que o acesso à justiça pode ser considerado como um dos mais básicos dos direitos humanos inseridos no contexto de um sistema jurídico social, moderno e igualitário,

---

<sup>1</sup> É a terceira onda que vem com o objetivo de efetivar os novos direitos, visando a adequar e a melhorar as reformas decorrentes das duas primeiras ondas, no sentido de manter o equilíbrio, a igualdade de poder e de condições entre os indivíduos e as organizações, como empresas.

pois permite que seja franqueado a todos que necessitam de um pronunciamento judicial decisório, não só e simplesmente o direito ao ingresso formal do reclamo junto ao poder estatal julgador, mas, principalmente, o direito de que o litígio seja pacificado por decisões efetivamente justas. (SLONGO, 2010).

O termo acesso à justiça também compreende os meios adequados de tratamento de conflitos, os quais são: autocomposição<sup>2</sup>, mediação<sup>3</sup> e arbitragem<sup>4</sup>, incluindo também um sentido axiológico e coerente com os direitos fundamentais.

Watanabe entende que o acesso à justiça na sociedade moderna, demonstra, hoje, que não mais se limita ao mero acesso aos tribunais: “*não se trata somente de possibilitar o acesso à justiça enquanto instituição estatal, mas de viabilizar o acesso à ordem jurídica justa*”. O problema, atualmente, não é acessar o Judiciário, mas sair dele. (WATANABE, 1988, p. 128).

No intuito de agregar conhecimento ao estudo da evolução do acesso à justiça chama-se a atenção para a Mediação, atualmente introduzida junto ao Processo, que traz para a questão das partes envolvidas diretamente envolvidas no conflito, o empoderamento, como forma de fazer com que os envolvidos entendam que são aliados na resolução do litígio.

Dessa forma, a busca na resolução dos conflitos evolui tendo em vista que é necessário que ambas as partes sejam colaborativas e utilizem de sua criatividade na construção de uma solução que seja benéfica para eles, já na primeira audiência, qual seja a “audiência” – o qual se diga de passagem seria Sessão de mediação - ou audiência conciliação, conforme dispõe o artigo 334 do Código de Processo Civil atual.

Assim, o tema do empoderamento vem ganhando relevância social nas últimas décadas e atualmente determinada como procedimento processual, por se tratar de um processo pelo qual as pessoas tomam controle de seus próprios assuntos, de sua própria vida, tomando consciência da sua habilidade e competência para decidir seus caminhos.

Silva e Martínez (2004, p.29-29) definem empoderamento como um processo dinâmico que envolve aspectos cognitivos, afetivos e condutas. Significa aumento do poder, da

---

<sup>2</sup> Os titulares do poder de decidir a lide são as partes. Baseia-se em fatores persuasivos e consensuais, obtendo soluções mais duradouras entre as partes.

<sup>3</sup> Nesse método alternativo, não há adversários, apenas consiste na intermediação de uma pessoa distinta das partes, que atuará na condição de mediador, favorecendo o diálogo direto e pessoal.

<sup>4</sup> A arbitragem é um método que será objeto do terceiro capítulo. Entretanto, cabe salientar que se encontra presente no Ordenamento Jurídico Brasileiro através da Lei n. 9.307/96 sendo alterada e ampliada pela Lei 13.129/2015.



autonomia pessoal e coletiva de indivíduos e grupos sociais nas relações interpessoais e institucionais, principalmente daqueles submetidos a relações de opressão, discriminação e dominação social.

No empoderamento, processo e produto se imbricam, sofrendo assim interferência do contexto ecológico social, cujos lucros não podem ser somente mensurados em termos de metas concretas, mas em relação a sentimentos, conhecimentos, motivações etc.

São técnicas e procedimentos de evolução como se passaram dentro do estudo das ondas renovatórias de acesso à justiça, bem como de procedimentos facilitadores de evolução da garantia de acesso à resolução dos conflitos que demarca a importância de estudar e garantir a aplicação cada vez mais necessária da Mediação, na busca do entendimento das partes na resolução pacífica, célere e eficaz de seus próprios conflitos.

## **2. A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO CALCADA PELOS CONTORNOS PROCESSUAIS E SOCIAIS ATUAIS**

Com o passar do tempo, em uma consequência do avanço e evolução natural da própria sociedade, as discussões em torno do acesso à justiça tomaram novos rumos, voltaram-se à criação e efetividade de instrumentos que implementados junto a relação processual realmente fossem capazes de promover a composição dos conflitos no menor lapso temporal possível numa tentativa de responder positivamente as garantias e direitos assegurados constitucionalmente, a criação de mecanismos que promovessem maior celeridade aos processos judiciais, bem como maior efetividade às decisões proferidas pelos órgãos judicantes.

Surgem assim novos meios alternativos de efetividade do acesso à justiça, como forma de diminuir as pretensões ou o tempo de resolução destas junto ao Poder Judiciário, e de efetivar instrumentos judiciais céleres no sentido de promover a composição do conflito em lapso temporal viável evitando-se não apenas gastos de ordem econômica como emocionais, efetivando a humanização do conflito e resolução pelas partes através do diálogo e comunicação participativa.

É importante, ainda, mencionar a importância dos instrumentos consensuais e extrajudiciais para dirimir os conflitos sociais, suprimindo e auxiliando as esferas tradicionais, surgindo assim, mecanismos como as ADRs. Nesse sentido, Spengler (2010, p.295) refere que as práticas alternativas de resolução de conflitos (ADR): *Tais práticas tiveram origem nos Estados*

*Unidos sob o nome de Alternative Dispute Resolution (ADR), expressão reservada para designar todos os procedimentos de resolução de disputas sem a intervenção de uma autoridade judicial.*

As práticas ADR representam uma valiosa contribuição para o desenvolvimento saudável das relações humanas no âmbito dos conflitos abrangidos pela mediação, pois conduzem ao “descongestionamento” da esfera jurídica, diminuindo o tempo e os custos no tratamento das disputas. (SPENGLER, 2010, p.296).

Nesse contexto, as práticas alternativas de resolução de conflitos buscam atender as necessidades e os objetivos da realidade dos conflitos e a mediação, reflete uma oportunidade de recuperar os laços sociais pela atuação direta das partes nas questões referentes ao tratamento dos conflitos que ora estes se encontram.

Verifica-se que o instituto da mediação trata-se de um processo dotado de estrutura, informalidade e flexibilidade, caracterizando a essência da voluntariedade direta dos interessados, com participação em tempo real na identificação dos interesses comuns, definindo o tratamento consensual de forma a atingir a satisfação mútua, através da comunicação e entendimento.

Laços sociais destruídos e que pela comunicação desenvolvem entendimento, agindo na resolução dos problemas e conflitos das partes, assim pensa-se que a teoria da ação comunicativa poderia orientar à busca do entendimento, compreendendo como entendimento um mecanismo de coordenação de ações, no qual o interlocutor procura um meio de argumentação racional, convencendo e afirmando a veracidade das declarações do raciocínio do sujeito em prova.

Entende Jürgen Habermas que os participantes de processo comunicativo possuem a possibilidade de aceitar ou não as afirmações de um interlocutor, mas quando ocorre a não aceitação das afirmações do outro sujeito, ou seja, quando um ou mais dos participantes questionam a fala do locutor, surge um impasse e a ação comunicativa é interrompida, conforme exposto anteriormente.

A teoria do Agir comunicativo possui alguns pontos de fundamental importância, que podem ser evidenciadas no que tange a todo e qualquer sujeito ser capaz de agir e falar pode participar de discursos, então como participante de um discurso pode problematizar qualquer afirmação, introduzir novas afirmações no discurso, exprimir suas necessidades, desejos e

convicções, nenhum interlocutor podendo ser impedido, por forças internas ou externas ao discurso, de fazer uso pleno de seus direitos assegurados nas duas regras anteriores .

Nesse sentido, o que se busca verificar é no sentido de que a teoria da ação comunicativa de Habermas pretende revitalizar na sociedade contemporânea, ou seja, o mundo da vida, tendo como contexto os princípios aplicados à mediação como modalidade não adversarial de soluções de conflitos, uma vez que os processos argumentativos de busca do entendimento, da verdade e do consenso, na busca da aceitação de normas e valores, todos são primordiais para a procedência da mediação e conseqüentemente para a prática comunicativa.

Sobre a ética discursiva de Habermas assevera Freitag (1990, p.264) que ele procura resgatar os espaços de liberdade do indivíduo, dos grupos sociais e das instituições especializadas na busca da verdade da fundamentação racional e da negociação da nova organização societária, redimensionando (politicamente) as perspectivas de evolução das sociedades contemporâneas para o futuro. Nesse esforço, simultaneamente filosófico e sociopolítico, procuram recuperar o projeto iluminista da emancipação do homem e da humanidade, calcando o velho projeto, ainda não realizado, em novas bases: a razão comunicativa. (LOPES; TRENTIN, 2016).

Frise-se que, o objetivo da mediação é garantir a comunicação em um relacionamento saudável e futuro, organizado e visando estimular às partes para que restabeleçam o diálogo e busquem o acordo que seja satisfatório para ambos, implicando na reconstrução dos vínculos afetivos e conferindo às pessoas envolvidas a responsabilidade de suas próprias decisões, haja vista ser um processo não adversarial, mas de cunho cultural e colaborativo, ou seja, que contribui para o amadurecimento das partes e da sociedade. (TRENTIN, 2015).

As partes, na mediação, podem assumir de modo direto a responsabilidade de seus atos, evitando que o Poder Judiciário decida através do Estado as formas como devem as partes devem atuar em razão de seus problemas, sendo deliberado apenas com o objetivo de finalizar a lide, independentemente da satisfação coletiva, efetividade e celeridade.

De acordo com Spengler (2010, p. 298), “o Poder Judiciário é um meio de solução, administração ou resolução de conflitos (dificilmente de tratamento), porém não o único e com certeza não o mais democrático”. Assim vislumbra-se que com a aplicação do instituto da mediação como uma alternativa para o tratamento dos conflitos, ocorrerá à soma denominada

como “ganha e ganha”, ou seja, quando ocorre o entendimento, a autocomposição, o diálogo e a comunicação, mutuamente as satisfações serão alcançadas e a estrutura dos relacionamentos sociais será mantida com o mínimo de danos.

O diálogo elaborado e explanado pelos protagonistas do confronto são ferramentas de solução adequadas para abrandar a tensão do litígio, contornando as particularidades excessivas e nem sempre mais favorável do que os procedimentos da justiça tradicional, na qual um terceiro (juiz) irá decidir e julgar o desfecho da relação por meio de decisões baseadas nos fatos e provas expostos nos autos do processo, sem ter vivenciado a real amplitude e complexidade das relações e dos impasses que envolveram os sujeitos que evidenciam a situação conflituosa de fato.

Para cumprir a legislação e garantir qualidade aos direitos constitucionais de acesso à justiça e celeridade o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução número 125, de 29 de novembro de 2010, determinou aos Tribunais a criação de núcleos e métodos consensuais e autocompositivos de forma permanente, visto a necessidade de alternativas para a solução de conflitos, bem como a viabilidade de “descongestionamento” da malha judiciária, nos quais os núcleos tem um importante papel, proporcionando o treinamento, a atualização e a qualificação constante dos profissionais ligados diretamente à mediação, sejam eles mediadores, conciliadores, serventuários ou magistrados.

A mediação visa procurar ajudar as partes em conflito buscando garantir um relacionamento saudável e duradouro, organizando e estimulando às partes para que restabeleçam o diálogo e busquem o acordo que seja satisfatório para ambos, implicando na reconstrução dos vínculos afetivos e conferindo às pessoas envolvidas a responsabilidade de suas próprias decisões, haja vista ser um processo não adversarial, mas de cunho cultural e colaborativo, ou seja, que contribui para o amadurecimento das partes e da sociedade, estabelecendo a construção de confiança e cumprimento dos deveres assumidos por estas.

Assim tem-se que a mediação se constitui, precipuamente, como um padrão consensual de solução de um conflito privilegiando todas as partes sem incriminar nenhuma delas, tendo em vista os princípios da voluntariedade e a total autonomia das decisões. A Mediação é um método espontâneo de resolução de conflitos por intervenção de duas ou mais pessoas, físicas ou jurídicas, que buscam atingir uma solução consensual facilitando o relacionamento entre elas. (SPENGLER, 2010, p.297).

Nesse aspecto, entende-se que:

Mediar es interceder o rogar por alguien; también significa interponerse entre dos o más que riñen, procurando reconciliarlos y unirlos em amistad. Esta base superficial tomada de um dato etimológico nos permite ingresar em el modismo prometido por el instituto de la mediación. Em efecto, ya observamos de qué manera la figura se aproxima a la conciliación, y la causa por la cual se suelen confundir ambos sistemas de resolución de disputas (GOZAINI, 1995, p. 71).

A mediação é uma das melhores fórmulas de superar o engessamento e frieza do normativismo jurídico, pois suas práticas educam, facilitam e ajudam a produzir diferenças e a tomar decisões sem a intervenção de terceiros, e sim, com a ajuda deste, o mediador (SPENGLER, MARION, 2013).

A mediação funciona como uma alternativa promissora na resolução de conflitos, pois o mediador tem como função tentar recolocar o conflito no terreno das pulsões de vida. O mediador tem que buscar retirar o conflito do espaço negro das pulsões destrutivas (um território do qual não escapa o Direito, suas normas e procedimentos de coerção e vingança). Warat (1998, p.9) refere que o mediador tem que tentar erotizar o conflito inscrevendo o amor entre as pulsões destrutivas e no conflito; o amor no meio do poder.

Nesse contexto, a mediação restabelece a comunicação, e preserva o tratamento dos conflitos por intermédio da transformação, evolução social, e da inclusão social objetivando promover a paz social, percebe-se na mediação o embate do conflito sob um viés positivo, inerente a evolução da sociedade (SPENGLER, 2010).

A participação no processo de mediação sempre deve ser realizada de forma voluntária e sigilosa, pois a resolução do conflito é transcorrida por diferentes crenças, sociais e culturais, familiares e psicológicas, o tempo de cada parte envolvida para preparação e modificação da situação conflituosa é única (WARAT, 1998, p.11).

Talvez não exista, ao menos por enquanto, instituto melhor do que o da mediação, para evidenciar às partes entenderem a importância da busca da construção de algum vínculo de trato sucessivo, pelo qual de uma forma ou de outra elas ainda terão que conviver juntas. Neste caso, a construção de uma pacificação do conflito através da mediação, resolve não só o litígio instaurado entre as partes, mas alicerça o vínculo de união existente entre elas.

A mediação mostra-se como forma de se tratamento do conflito, uma vez que nela as próprias partes envolvidas refletem e, de uma maneira colaborativa chegam a solução do litígio.

O referido vínculo trabalho pela mediação talvez não fosse possível se a resolução do conflito se desse através do Poder Judiciário, uma vez que a sentença proferida faz nascer um perdedor, que poderá ter seu ódio ainda mais alimentado em desfavor de seu oponente, o que não ocorre no momento em que as partes efetuam um diálogo ativo e compreensivo sobre o conflito e suas formas de resolução.

Mencionada disparidade existente entre o processo e a mediação, é vista principalmente no fato de que o processo trabalha com a lógica de ganhador/perdedor e, além disso, seu rito tem por objetivo investigar a verdade real dos fatos, enquanto que a mediação pretende restabelecer a comunicação entre os conflitantes, trabalhando com outra lógica, ou seja, a de ganhador/ganhador (SPENGLER, 2010, p. 344).

Por essa razão, Warat (1998, p.5) aduz que “a mediação pode ser considerada como a forma ecológica de resolução dos conflitos sociais e jurídicos na qual o intuito de satisfação do desejo substitui a aplicação coercitiva e terceirizada de uma sanção legal”.

A mediação compreende uma nova visão da cidadania dos direitos humanos e da democracia, não é um litígio, mas um modo normativo de interferência nos conflitos, um acordo de interesses estabelecendo promessas e uma resolução para os conflitos, sendo ela um procedimento voluntário, com aceitação de ambas as partes (WARAT, 1998, p.12).

Assim, faz-se necessário que a sociedade reconheça a mediação como um meio adequado e real que vislumbra a cultura aliada a paz para que todas as pessoas tenham a possibilidade de idealizar seus direitos e cumprir com seus deveres perante o Estado Democrático de Direito (WARAT, 1998, p.16).

### **3. CENÁRIO ATUAL: CONTRAPONTO ENTRE MEDIAÇÃO, ACESSO À JUSTIÇA E CRISE ATUAL DO SISTEMA JUDICIAL**

Os problemas e conflitos que desaguam por meio dos processos judiciais muitas vezes, pela vivência e prática da Mediação, apresentam-se como conflitos que mexem muito com sentimentos de ódio, rancor, demonstração de força, superioridade, sendo que na maioria dos casos onde é permitido as partes conversarem emerge situações de entendimento, e mesmo que não cheguem a uma composição entre elas para a resolução de seus conflitos, ao menos,

vislumbram que o diálogo ativo pode ser a chave para a celeridade de seus entendimentos e uma alternativa mais amena as situações conflituosas.

Nesse sentido Bacellar (2012) entende que:

Os Métodos Alternativos de Solução dos Conflitos (Masc) apresentam-se como uma nova cultura na solução dos conflitos fora do âmbito do poder judiciário, quando são deixados de lado o pensamento judicial de autor, réu e Poder Judiciário (juiz), buscando negociar, por meio do diálogo, uma forma harmônica de solução do conflito, objetivando-se a paz social.

Fabiana e Theobaldo Spengler trabalham com os conhecimentos de mediação e argumentam sobre as perdas atuais do Judiciário, tendo em vista a crise que apresenta o sistema:

O Estado, ao monopolizar a jurisdição busca tratar o conflito com base na aplicação do direito positivo. No conflito levado à apreciação do Poder Judiciário, o Estado acaba substituindo as partes com base na própria lei e em seus princípios universalmente aceitos. O Judiciário, no entanto, está perdendo o monopólio ante a explosão da litigiosidade e da burocracia estatal, um dos fatores que alimentam a crise do Poder Judiciário (Spengler; Spengler Neto, 2012).

Porém com os atuais problemas que se apresentam no cenário do Judiciário as suas principais funções ficam prejudicadas, funções essas fundamentais segundo Cappelletti e Garth (1988, p. 8):

A expressão “acesso à Justiça” é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individualmente e socialmente justos.

A falta de diálogo, de efetividade do Poder Judiciário é evidente como aspectos de crise e falência como bem coloca Lima (2016):

A evidência dos fatos – e não só dos argumentos – mostra que a instituição judiciária brasileira está falida, porque não dá conta do volume de trabalho, não trata o jurisdicionado com o devido respeito, nem proporciona paz e segurança à população, mas, ao contrário, provoca ansiedade, frustração, incerteza, neurastenia, que geram intranquilidade individual e social, pela excessiva demora na solução das demandas judiciais, e pelo difícil e nervoso relacionamento com o público.

Ainda acrescenta Bolzan de Moraes e Spengler (2012, p. 131,) a mediação:

Enquanto espécie do gênero justiça consensual, poderia ser definida como a forma ecológica de resolução de conflitos sociais e jurídicos na qual o intuito de satisfação do desejo substitui a aplicação coercitiva e terceirizada de uma sanção legal. Trata-se de um processo no qual uma terceira pessoa – o mediador – auxilia os participantes na resolução de uma disputa. O acordo final trata o problema com uma proposta mutuamente aceitável e será estruturado de modo a manter a continuidade das relações das pessoas envolvidas no conflito.

Sobre a questão dos avanços e da evolução das relações sociais e as dificuldades de alcance efetivo do Poder Jurisdicional, Spengler (2010, p. 25), menciona:

As relações sociais contemporâneas sofreram profundas mudanças em sua configuração, colocando em xeque as tradicionais instituições modernas, o próprio Estado e sua(s) estratégia(s) organizativa(s) sob o modelo da especialização de funções [...]. Atualmente, a tarefa de “dizer o Direito” encontra limites na precariedade da jurisdição moderna, incapaz de responder às demandas contemporâneas produzidas por uma sociedade que avança tecnologicamente, permitindo o aumento da exploração econômica, caracterizada pela capacidade de produzir riscos sociais e pela incapacidade de oferecer-lhes respostas a partir dos parâmetros tradicionais.

Diante dessa busca excessiva de resolução de conflitos sociais pelo Poder Judiciário, todos acabam carregando o sistema com conflitos que poderiam ser resolvidos de forma mais humana, com diálogo e mudança na cultura de conflitos, como lembra Lançanova (2014, p. 156):

Em relação ao grande volume de processos que sobrecarregam o Judiciário, isso se deve a uma cultura cidadã do conflito, que foi criada pela sociedade ante a Constituição Federal de 1988, que prevê a garantia de acesso à justiça, o que acabou nos tempos de hoje tornando o Poder Judiciário uma espécie de “balcão de reclamações”. Nesse sentido, as pessoas se dirigem ao Judiciário para demandar qualquer espécie de problema e para exercer o seu direito de cidadão. Em muitos casos, os cidadãos, também, por falta de divulgação, não têm conhecimento que o conflito pode ser resolvido de outras maneiras alternativas, não sendo necessário acionar o Poder Judiciário. Essa busca incansável por levar qualquer espécie de conflito à apreciação do Poder Judiciário tem sido uma das causas da avalanche de processos que abarrotam o Judiciário, e o mesmo já não consegue dar vazão ao enorme número de ações judiciais.

Os meios alternativos ao Poder Judiciário jamais irão concorrer com esse, uma vez que é direito fundamental do cidadão a apreciação pelo poder judiciário de toda lesão ou ameaça a direito, diante do princípio já visto do acesso à justiça, mas o que será visto na realidade é um fortalecimento da imagem do sistema judiciário frente à sociedade, pois agora ele poderá oferecer uma tutela jurisdicional realmente eficaz.

Nesse sentido, verifica-se que concomitantemente ao monopólio jurisdicional é necessário e recomendável o incentivo aos meios extrajudiciais de solução de conflitos, sem a necessidade de afastamento do monopólio da atividade jurisdicional, desprestigiá-lo ou criticá-lo para valorizar as soluções alternativas.

A mediação é um ponto essencial na busca da concretização da ação comunicativa, na busca da solução alternativa dentro da aplicação da tutela jurisdicional, através da cooperação entre as partes, mas também de forma extrajudicial. Desse ângulo, os envolvidos procuram



restabelecer a comunicação rompida através do diálogo e encaram o conflito pelo lado positivo, ou seja, como algo comum e necessário na vida do ser humano em sociedade. (LOPES; TRENTIN, 2016).

A crise e a problemática cria uma ótima oportunidade para o crescimento e a transformação do homem, principalmente para a busca de uma cultura de paz, que venha a favorecer a comunicação, o entendimento e a resolução dos conflitos que em demasia e muitas vezes sem necessidade de batem as portas do Poder Judiciário para buscar uma solução nem sempre célere, muito menos adequada ao caso e aos anseios dos conflitantes.

O direito de acesso à justiça garante ao cidadão a possibilidade de acionar o judiciário, entretanto, este acesso deve ser efetivo. Dessa forma, a mediação é um ponto essencial na busca da concretização da ação comunicativa, na busca da solução alternativa dentro da aplicação da tutela jurisdicional, através da cooperação, onde as partes têm a possibilidade de se comunicarem, empoderando-se do seu conflito e o resolvendo sozinho, através do auxílio do mediador, que facilitará o diálogo, com objetivo dos litigantes chegarem a um consenso.

A mediação vem demonstrando ser o meio mais eficaz e célere, principalmente a partir da vigência do novo código de processo civil, o qual vem reforçando a necessidade da participação ativa dos magistrados, advogados, serventuários da justiça, defensores e promotores públicos, reconhecendo e promovendo os métodos consensuais, cedendo espaço para que os envolvidos possam dialogar e buscarem construir conjuntamente o entendimento.

## **CONCLUSÃO**

A mediação ganha respaldo legal trazendo maiores garantias às partes que buscam os meios complementares de acesso à Justiça para dirimir seus conflitos. Ademais, almejam maior eficácia e efetividade na prestação jurisdicional.

A utilização deste método alternativo de resolução de conflitos, mostra-se benéfico às partes envolvidas nos conflitos, uma vez que estes será resolvido de uma forma mais célere, informal, consensual, econômica, além é claro de forma mais confiável, pois são as próprias partes que escolhem o procedimento e o terceiro que irá lhes ajudar, e sobretudo a solução do litígio, reafirmando sua autonomia e responsabilidade.

A mediação, entretanto, é mais indicada e funciona de forma eficaz para solucionar divergências nas quais existia uma relação entre os envolvidos, pois permite a retomada do

meio de comunicação entre as partes, com direitos de participação mútua na busca pelo entendimento.

Já faz algum tempo que está em voga a questão dos problemas de acesso à justiça, bem como sua celeridade e efetividade no cenário do Poder Judiciário. O meio social contemporâneo questiona na prática a demora no alcance das tutelas jurisdicionais pleiteadas o que demonstra em dias, meses e anos uma crise séria enfrentada pelo terceiro poder do estado, o Judiciário.

É de conhecimento da sociedade como um todo que o acesso à justiça é um direito fundamental, porém para quem vive a labuta de necessitar do exercício deste direito, acaba frustrado pela demora no alcance do objetivo do pedido apresentado ao sistema judiciário.

Neste sentido o estudo bibliográfico apresentado buscou vislumbrar as mudanças trazidas pelo Código de Processo Civil em vigor a partir do ano vigente. Buscou-se de forma um pouco mais específica analisar a crise do Judiciário em relação a demora na efetivação da tutela do direito de acesso à justiça de forma célere e efetiva, bem como as mudanças com a abertura dentro do procedimento processual de aplicação do instituto da mediação.

Assim a mediação apresenta-se como um meio de favorecer e auxiliar na resolução dos conflitos e buscam o direito de acesso ao Judiciário e a Justiça. Pelo novo contorno processual fica a tentativa de evidenciar e favorecer uma maior abertura para que as partes busquem o entendimento e a resolução dos seus conflitos.

Tal questão pode evidenciar uma alternativa de garantir maior efetividade das partes e efetividade de alcance da tutela de forma mais célere, pois as partes envolvidas no momento em que entram em composição alcançam seus objetivos, não dependendo da esfera de julgamento do terceiro imparcial, o juiz.

Desta forma, com as mudanças que a legislação processual trouxe no sentido de através da mediação inicial buscar favorecer a comunicação ativa entre os conflitantes e proporcionar o entendimento dos mesmos pelo diálogo, vislumbra-se que em meio ao cenário da crise de sobrecarga de conflitos que buscam resolução na Justiça, as formas de resolução de conflitos, como a mediação, podem vir a garantir tanto um alcance efetivo do acesso à justiça, quanto da mudança de cultura de litígio para tempos de pacificação dos litígios.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BACCELLAR, Roberto Portugal. **A mediação no contexto dos modelos consensuais de resolução de conflitos**. Revista de processo, São Paulo, v. 24, n. 95, p. 122-134, jul./ set.1999.

BRAGA NETO, Adolfo. Aspectos relevantes sobre mediação de conflitos. **Revista de Arbitragem e Mediação**. Ano 5, n. 15, São Paulo, 2007.

CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à justiça**. Tradução de Tupinambá Pinto de Azevedo. Revista do Ministério Público, v. 1, n. 18, 1985.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northflett. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.

CASAGRANDE, Aline; TRENTIN, Taise Rabelo Dutra. O Fio de Ariadne no Labirinto de Dédalo: a mediação como política pública no tratamento de conflitos. In: GAGLIETTI, Mauro; COSTA, Thaise Nara Graziottin; CASAGRANDE, Aline. (orgs.). **O Novo no Direito**. Ijuí: Unijuí, 2014.

COLARES, Elizabeth Fialho. Mediação de conflitos um mecanismo de acesso à justiça. In: SALES, Lília Maia de Moraes. **A cidadania em debate**. Mediação de conflitos. Fortaleza: Fundação Edson Queiroz, 2005.

FREITAG, B. Piaget. **Encontros e desencontros**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1985.

FREITAG, B. Piaget. **Teoria crítica: ontem e hoje**. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1990.

GOMES NETO, José Mário Wanderley. **O acesso à justiça em Mauro Cappelletti: análise teórica desta concepção como “movimento” de transformação das estruturas do processo civil brasileiro**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Ed., 2005.

HABERMAS, Jürgen. **Agir comunicativo e razão destrancendentalizada**. Tradução Lucia Aragão. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2002.

LANÇANOVA, Jonatas Luis. **O poder judiciário em crise e a mediação como meio alternativo de solução dos conflitos**. In: Revista Direito em Debate. Ano XXIII, nº.: 42, Jul-dez, 2014.

LEAL FILHO, José Garcia. **Gestão estratégica participativa**. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2007.

LEI 13.105 DE MARÇO DE 2015. **Código de Processo civil**. Disponível no site: [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). Acesso em 20 set 2016.

LEI 13.140 DE JUNHO DE 2015. **Mediação**. Dispõe sobre a mediação entre particulares, como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível no site: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acesso em 20 set 2016.

LIMA, Antônio Sebastião de. **A crise do poder judiciário no Brasil**. Disponível em: <[http://members.tripod.com/Minha\\_Tribuna/art04.htm](http://members.tripod.com/Minha_Tribuna/art04.htm)>. Acesso em: 10 set. 2016.

LOPES, Carina Deolinda da Silva; DUTRA TRENTIN, Taise Rabelo. **A mediação como forma de caracterização de uma jurisdição participativa.** Disponível no site: <http://fames.edu.br/jornada-de-direito/anais/9a-jornada-de-pesquisa-e-8a-jornada-em-extensao-do-curso-de-direito/artigos/meios-alternativos-de-resolucao-dos-conflitos-mediacao-arbitragem-e-praticas-restaurativas/e3-08.pdf>. Acesso em 22. Set. 2016.

MORAIS, J. L. B.; SPENGLER, F. M. **Mediação e Arbitragem: alternativas à jurisdição.** 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

MORALLES, Luciana Camponez Pereira. Acesso à justiça e princípio da igualdade. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Ed., 2006. NALINI, José Renato. **A rebelião da Toga.** 2. ed. São Paulo: Millennium, 2008.

NALINI, José Renato. **A rebelião da toga.** 2. ed. Campinas: Millennium, 2008.

NETO, Adolfo Braga. **Aspectos relevantes sobre mediação de conflitos.** Revista de Arbitragem e Mediação, São Paulo, Ano IV, n. 15, p.85-101, out-dez 2007.

PINTO, Ana Célia Roland Guedes. **O conflito familiar na justiça-mediação e o exercício dos papéis.** Revista do advogado, São Paulo, n. 62, p. 65, mar. 2011.

SILVA, C. e MARTÍNEZ, M. L. 2004. **Empoderamiento: processo, nível y contexto.** Psykhe, v.13, n.1.

SLONGO, Mauro Ivandro Dal Pra. **O processo eletrônico frente aos princípios da celeridade processual e do acesso à justiça.** Disponível em: <<http://www.uj.com.br/publicacoes/doutrinas/6248>>. Acesso em: 02 set. 2016.

SPENGLER, Fabiana Marion. **A mediação comunitária enquanto política pública eficaz no tratamento dos conflitos.** In: REIS, Jorge Renato dos. e LEAL, Rogério Gesta (orgs). *Direitos Sociais & Políticas Públicas: Desafios Contemporâneos.* Tomo 11. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2011.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação: Por uma outra Cultura no tratamento de Conflitos.** Ijuí: Editora Unijuí, 2010.

SPENGLER, Fabiana Marion; GIMENEZ, Charlise Colet. **O Tratamento de conflitos a partir da mediação:** a implementação de uma cultura de paz como resgate da cidadania. In: Direito, Cidadania e Políticas Públicas VIII. Curitiba: Multideia, 2013.

SPLENGER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Splenger. **Mediação enquanto política pública [recurso eletrônico]: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas - 1.ed.** - Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis.** São Paulo: Método, 2008.

TRENTIN, Sandro Seixas; DUTRA, Taise Rabelo; ULHMANN, Sheila Marione. **Da Mediação Incidental.** In: SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei.* Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

TRENTIN, Taise Rabelo Dutra. SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação: política pública para um acesso à justiça eficaz.** Editorial Académica Espanhola, 2012.

TRENTIN, Taise Rabelo Dutra; SPENGLER, Fabiana Marion. O acesso à justiça de forma célere como garantia de concretização da cidadania. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, 73. Disponível em: [http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=7191](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=7191)>. Acesso em 10 março 2016.

VASCONCELLOS, E. M. **O poder que brota da dor e da opressão: empowerment, sua história, teoria e estratégias.** São Paulo: Paulus, 2003.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação como acesso à justiça.** Disponível em: <<http://www.ambito-juridico.com.br>>. Acesso em: 14 set. 2016.

WARAT, Luis Alberto (org.). **Em nome do acordo: a mediação no direito.** Florianópolis: Almed, 1998.

WARAT, Luis Alberto. **Surfando na Pororoca: o ofício do mediador.** vol. 3. Florianópolis: Boiteux, 2004.

WILLANI, Sheila Marione Uhlmann. O acesso à justiça e a crise no sistema jurisdicional: a mediação como alternativa de tratamento/solução para os conflitos familiares. In: GAGLIETTI, Mauro; COSTA, Thaise Nara Graziottin; CASAGRANDE, Aline. (orgs.). **O Novo no Direito.** Ijuí: Unijuí, 2014.

ZAPPAROLLI, Célia Regina. **Mediação de conflitos. Pacificando e prevenindo a violência. A experiência pacificadora da mediação.** São Paulo: Editora Summus, 2003.