

**XXX CONGRESSO NACIONAL DO  
CONPEDI FORTALEZA - CE**

**FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS**

**IRINEU FRANCISCO BARRETO JUNIOR**

**THIAGO ALLISSON CARDOSO DE JESUS**

**ANA CAROLINA FARIAS ALMEIDA DA COSTA**

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** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

**Diretor Executivo** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

**Representante Discente:** Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

**Comunicação:**

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

**Eventos:**

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

F723

Formas consensuais de solução de conflitos [Recurso eletrônico on-line] Organização CONPEDI

Coordenadores: Ana Carolina Farias Almeida Da Costa; Irineu Francisco Barreto Junior; Thiago Allisson Cardoso De Jesus. – Florianópolis: CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-866-0

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

Tema: Saúde: Acesso à justiça, Solução de litígios e Desenvolvimento

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Formas consensuais. 3. Solução de conflitos. XXX Congresso Nacional do CONPEDI Fortaleza - Ceará (3; 2023; Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



# XXX CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI FORTALEZA - CE

## FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

---

### **Apresentação**

O XXX Congresso do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito CONPEDI foi realizado no Centro Universitário Unichristus, na cidade de Fortaleza – Ceará, entre os dias 15 e 17 de novembro de 2023 e elegeu o tema "Acesso à Justiça, solução de litígios e desenvolvimento" como eixo norteador dos seus trabalhos.

O evento propiciou a aproximação entre PPGDs de todo território nacional, coordenadores, professores e pesquisadores de diversos Programas de Pós-Graduação em Direito, com as mais diversas e relevantes áreas de concentração.

Com foco no aperfeiçoamento das formas consensuais de solução de conflitos, os estudos apresentados no Grupo de Trabalho reiteram a centralidade da conciliação, mediação e arbitragem como alternativas ao aparato estatal, comumente mais céleres e menos custosas em comparação ao processo judicial. Cabe salientar que o GT se insere, dessa forma, na agenda contemporânea de discussões que envolvem a modernização da Justiça brasileira com vistas ao avanço da racionalidade e economicidade dos gastos públicos.

Nessa toada, o GT sediou discussões sobre mediação ambiental e a atuação resolutiva do Ministério Público, fomentou o aprofundamento nos fundamentos desses mecanismos, colocando em pauta a construção, inclusive, do termo "alternativo" que, por tempos, diferenciou tais estratégias da grande via da judicialização no Brasil.

Foram abordadas as necessidades e as questões que norteiam o uso da mediação no âmbito da Administração Pública. A inovação presente na Lei n. 14.230 de 2021, além de promover alterações na improbidade administrativa, viabilizando o acordo de não persecução cível, possibilitou a elaboração de pesquisas com a discussão sobre os desafios e as perspectivas do novo instituto, inclusive considerando que ele pode ser uma alternativa adequada considerando a corriqueira morosidade das ações judiciais de improbidade administrativa.

O GT contemplou pesquisas realizadas a partir da atuação das entidades sindicais patronais; as inovações trazidas no âmbito criminal, notadamente no que diz respeito à celebração de acordos de não-persecução penal em matéria de tráfico privilegiado; as questões, entraves e perspectivas do acesso à justiça nas demandas consumeristas em contexto de superendividamento; a relevância dos termos de ajustamento de conduta nos grandes

acidentes de consumo; a atuação específica do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Ceará (DECON-CE); as lógicas e racionalidades da mediação virtual situadas no sistema multiportas; as proposições no Legislativo que versam sobre as temáticas do acesso à justiça; as perspectivas e desafios de pensar o comunitarismo, a qualidade dos acordos construídos, a atuação da Advocacia Popular e os compromissos firmados para um devido e adequado tratamento na gestão de conflitos que promova desenvolvimento humano, potencialize justiça social e instigue a construção de vias de acesso a uma ordem jurídica justa para todas e todos; e provocou, com inovação e criatividade, ao uso do improviso e da sensibilidade, sem perder o tom, no campo do gerenciamento de crises.

No GT ainda refletiu-se acerca dos avanços e das dificuldades na implementação da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, que instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário brasileiro; avaliou-se o Índice de Conciliação, indicador que computa o percentual de decisões e sentenças homologatórias de acordo em relação ao total de decisões terminativas e de sentenças, e constatou que o resultado obtido com a quantidade de conciliações ainda não é compatível com todo esse esforço institucional; argumentou-se sobre a relevância da utilização da mediação nos conflitos sucessórios e que as soluções pacíficas dos conflitos não podem ser consideradas com um mero ato de impulso como cumprimento de uma obrigação processual; defendeu-se a necessidade da popularização das outras portas de acesso à justiça e a conseqüente necessidade da expansão da difusão da cultura da mediação no ambiente escolar; discutiu-se sobre a importância da neutralidade do mediador e da importância da interface da mediação com outros campos do saber.

As pesquisas baseadas em séries históricas, os estudos de casos específicos, a discussão de casos inovadores e o olhar atento de profissionais que atuam diretamente com a conciliação, a mediação e a arbitragem resultou em uma confluência entre teoria e empiria, permitindo uma discussão plural e abrangente com foco na efetividade das formas consensuais e adequadas para os variados tipos de conflitos.

Convidamos, portanto, para que apreciem a íntegra dos artigos e agradecemos ao CONPEDI pela oportunidade de apresentar essa obra que reúne grandes textos!

Prof. Dra. Ana Carolina Farias Almeida da Costa

Mestrado em Planejamento e Políticas Públicas, Universidade Estadual do Ceará – UECE e Faculdade Christus, Eusébio, Ceará.

Prof. Dr. Irineu Francisco Barreto Junior

Mestrado em Direito das Faculdades Metropolitanas Unidas/FMU, São Paulo, SP

Prof. Dr. Thiago Allisson Cardoso de Jesus

Universidade Ceuma, Universidade Estadual do Maranhão, São Luís, MA e Universidad de Salamanca, Espanha.

## REFLEXÕES SOBRE O CAMINHO DA RESOLUÇÃO Nº 125 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

### REFLECTIONS ON THE PATH OF RESOLUTION NO. 125 OF THE NATIONAL JUSTICE COUNCIL

Douglas Alexander Prado  
Carla Noura Teixeira

#### Resumo

O presente artigo apresenta reflexões acerca dos doze anos da edição da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça que instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário brasileiro. Objetiva, em especial, apontar os avanços e eventuais pontos a melhorar para a efetiva e virtuosa utilização da mediação e a conciliação, bem como as diretrizes desta resolução e seus impactos tanto no âmbito judicial como no âmbito privado. Para tal, vale-se do método dedutivo no âmbito sociojurídico, com a apresentação das seções: os objetivos da Resolução 125 do CNJ; o início da implantação; os mediadores e conciliadores (facilitadores); o crescimento da mediação; o âmbito da utilização da mediação: mediação judicial e privada; considerações sobre as legislações atuais que consagram a mediação e um panorama sobre os índices de conciliação espelhados nos Relatórios Justiça em Números do CNJ; para então apresentar as considerações finais com aspectos pontuais sobre virtudes e ações com fito de melhorar a utilização desse método alinhado ao Código de Processo Civil de 2015 e a Lei de Mediação.

**Palavras-chave:** Política pública, Resolução 125 do cnj, Conciliação, Mediação, Acesso a justiça

#### Abstract/Resumen/Résumé

The present article presents reflections on the twelve years since the edition of Resolution 125 of the National Council of Justice, which established the National Judiciary Policy for the adequate treatment of conflicts of interest in the scope of the Brazilian Judiciary. It aims, in particular, to point out the advances and possible points for improvement for the effective and virtuous use of mediation and conciliation, as well as the guidelines of this resolution and its impacts both in the judicial and private spheres. For such, the deductive method is used in the socio-legal scope, with the presentation of the sections: the objectives of the Resolution 125 of the CNJ; the beginning of the implantation; the mediators and conciliators (facilitators); the growth of the mediation; the scope of the use of the mediation: judicial and private mediation; considerations on the current legislations that consecrate mediation and an overview on the rates of conciliation mirrored in the CNJ's Reports Justice in Numbers; to

then present the final considerations with punctual aspects on virtues and actions aiming to improve the use of this method aligned to the Civil Procedure Code of 2015 and the Mediation Law.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Public policy, Cnj resolution 125, Conciliation, Mediation, Access to justice

## **1. NOTA INTRODUTÓRIA – DA RESOLUÇÃO N. 125 E O ACESSO À ORDEM JURÍDICA JUSTA.**

O princípio constitucional de acesso à justiça não deve se confundir com o acesso unicamente ao Poder Judiciário, muito menos deve ser esta a única via de resolução de controvérsias no Brasil, levando a crer que o pensamento unidimensional não mais se adequa a procura de soluções de conflitos pelos cidadãos.

No final de novembro de 2010 o Conselho Nacional de Justiça promulgou a Resolução n. 125 que trouxe à tona a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.

Muito embora, os sistemas de resolução de conflitos consagrados na Resolução em tela já vinham sendo utilizados tanto no Poder Judiciário como na esfera privada, a bastante tempo, diga-se, a Resolução n. 125 se consagra como um marco não só histórico, mas conceitual e determinante para estes sistemas ou métodos como alguns preferem nominar, em especial a mediação e a conciliação que, ganharam protagonismo, notoriedade, reconhecimento, viabilidade e utilidade como ferramentas efetivas de soluções de controvérsias.

A Resolução n. 125 ampliou e deu maior visibilidade a mediação e a conciliação, pois nos espectros onde esses sistemas de resolução, em especial a mediação, era mais tímida ou por vezes não conhecida, pode-se observar considerável fomento não só no seu estudo, capacitação, desenvolvimento, confiabilidade, bem como, na sua utilização efetiva na gestão de conflitos.

Importante mencionar que a observada morosidade na tramitação dos processos judiciais e a mentalidade de que o Poder Judiciário era a única e mais eficaz “porta” de resolução de controvérsias, culminou em medidas para maximizar o amplo acesso à justiça, ou como preferimos mencionar, acesso à ordem jurídica justa, ampliando as possibilidades para gestão de conflitos para os usuários, bem como para os operadores do direito.

A Política Pública trazida pela Resolução n. 125 do CNJ em 2010 tem objetivos claros quais sejam: i) a concentração e preferência da utilização da conciliação e mediação; ii) mudança de mentalidade dos operadores do direito e dos usuários do Poder Judiciário; iii) obtenção, em última instância, de propagação e mudança de mentalidade da sociedade com o fito da pacificação.

A Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses tem por objetivo a utilização dos meios “alternativos” de solução de conflitos, principalmente da conciliação e mediação, no âmbito do Poder Judiciário e sob a fiscalização deste, e, em última análise, a mudança de



mentalidade dos operadores do Direito e das próprias partes, com a obtenção o escopo magno da jurisdição, que é a pacificação social.<sup>1</sup>

A principiologia da resolução funda-se na ampliação e correta interpretação dos conceitos constitucionais de acesso à justiça, que de forma equivocada vinha e ainda, por vezes, vem sendo entendida como acesso ao Poder Judiciário. Em verdade o acesso à justiça significa muito mais do que acesso ao Poder Judiciário, mas sim acesso a um tratamento adequado as pessoas que estão em situações conflituosas e que por si só não conseguem gerenciar opções legítimas e sustentáveis à resolução, necessitando da intervenção ou facilitação de um terceiro imparcial e capacitado.

Assim a Resolução n. 125 do CNJ e a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses trouxe à tona a preocupação institucional com o excesso de demandas judiciais propostas, bem como com a qualidade nas respostas, culminando com uma crescente morosidade na devolutiva aos usuários, bem como a queda qualitativa nos serviços oferecidos aos cidadãos.

Em resposta, a Resolução trouxe em seu texto os objetivos já mencionados dando protagonismo a qualidade dos serviços oferecidos com os métodos adequados, sua ampliação, a qualificação daqueles que prestam os serviços de conciliação e mediação, bem como orientar e nortear de forma uniforme os órgãos do Poder Judiciário pelo Brasil.

Ademais trouxe reflexões acerca dos operadores do direito que são sistematicamente formados na cultura processualista litigante, com deficiências ou desconhecimento sobre sistemas de resolução de controvérsias distintos do judicial. Tudo, sem olvidar a cultura da pacificação, bem como a maneira como os brasileiros lidam quando estão envolvidos em situações conflituosas.

Após a promulgação da Resolução n. 125 notou-se que a maioria dos Tribunais, senão todos, precisariam se adaptar, criar, diversificar, incluir, aumentar, enfim, modificar a maneira de condução quando o assunto fosse Conciliação e Mediação. Como determinado, os Tribunais, se não tivessem, deveriam criar Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) - o órgão central - e regionalmente, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC).

Obviamente algum tempo foi necessário para a adaptação e criação dos referidos órgãos, e por via de consequência a implantação da Política Pública foi mais célere em alguns estados da federação e mais demorada em outros. Ademais, necessário também a capacitação

---

<sup>1</sup> PELUSO, C., RICHA, M., GRINOVER, A., WATANABE, K., Conciliação e Mediação: Estrutura da Política Judiciária Nacional. CNJ. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2011, p.230.

dos conciliadores e mediadores para atuarem nos CEJUSCs, pois com a resolução definindo critérios mínimos e basilares de conteúdo didático a ser ministrado aos facilitadores (conciliadores e mediadores), não se admitia mais atuações nos tribunais de pessoas não capacitadas e que não produziam bons resultados com suas intervenções.

Cabe ressaltar que esse é um dos pontos fulcrais do sucesso inicial da resolução. A capacitação dos facilitadores foi e é de suma importância para o usuário. Os próprios facilitadores entenderam que com uma atuação profissional, pautada em conteúdo teórico de diversas áreas do conhecimento produziram extrema melhora na atuação e na satisfação do usuário que, muitas vezes, apenas querem ter suas angústias com a situação conflituosa escutada e não apenas ouvida. Nesse sentido, bem menciona Rafael Echeverría “*escuchar pertenece al dominio del lenguaje y se constituye en nuestras interacciones sociales con otros.*”<sup>2</sup>

Com o tempo os tribunais de todo Brasil, sejam estaduais sejam federais foram construindo sua estrutura e seu quadro de facilitadores para atuação, respeitando as particularidades, recursos e demanda dos diversos estados da federação.

Fato é que de uma forma ou de outra, voluntariamente ou com atuação mais incisiva do CNJ, os Tribunais constituíram seus NUPEMECs e CEJUSCs e com isso trouxeram ambientes mais adequados à prática da conciliação e mediação. Adolfo Braga Neto compartilha o dado histórico:

Tendo como líder o professor Kazuo Watanabe, um grupo de especialistas associado ao FONAME se reuniu para discutir propostas nesse sentido, que resultaram na publicação, em novembro de 2010, da Resolução nº 125 do CNJ – Conselho Nacional de Justiça.

Tal Resolução estabelecia, logo em seu Artigo 1º: “Aos órgãos judiciários incumbe, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão”.

Além de estabelecer a necessidade de eu o Poder Judiciário oferecesse os serviços de mediação e conciliação, a Resolução apontou a necessidade de profissionais capacitados para isso, estabelecendo critérios mínimos para sua formação.

Desenvolveu, ainda, o Código de ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais. (...)”<sup>3</sup>

Importante frisar que a mediação era praticamente desconhecida do público em geral, sendo certo que a conciliação, por diversos motivos dentre eles a audiência obrigatória prevista na Lei 9.099/95, art. 331 do CPC de 1973, era muito mais conhecida. A mediação, como dito em linhas anteriores, apesar de presente, ficava mais restrita a iniciativas pontuais no campo do judiciário e mais ampla no campo privado, mas ainda distante do grande público e por via de consequência da sociedade como um todo.

---

<sup>2</sup> ECHEVERRÍA, Rafael. *Ontología del Lenguaje*. Buenos Aires: Granica; Juan Carlos Saez Editor, 2012, p.146.

<sup>3</sup> Braga Neto, Adolfo. *Mediação: uma experiência brasileira*. São Paulo: CLA editora, 2017, p.19.

A despeito das excelentes intenções e do virtuoso objetivo, a Resolução n. 125 do CNJ, por si só, não trouxe tantos avanços quanto se esperava e a utilização da mediação e da conciliação continuavam aquém das possibilidades e expectativas, fato que culminou com a edição em 2015 da Lei de Mediação, bem como do Código de Processo Civil, que trouxe em seu bojo uma forte tendência à utilização da mediação e da conciliação, inclusive por meios eletrônicos.

## **2. REFLEXÕES SOBRE A MEDIAÇÃO E SUAS PARTICULARIDADES NO BRASIL – em diálogo com o Relatório Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).**

A mediação de conflitos no Brasil adquiriu e sedimentou-se a uma perspectiva de atuação facilitativa, ou seja, o mediador é um facilitador da comunicação e da negociação entre os atores envolvidas no conflito.

Independente das escolas de mediação: Harvaniana, Transformativa, Circular Narrativa; do âmbito de aplicação da mediação: Judicial ou Privada; do espectro conflituoso de sua utilização: familiar, empresarial, civil, consumidor, trabalhista, comunitária dentre outros; aliados a outras particularidades a mediação não tem, de modo geral, no Brasil uma visão avaliativa.

Desta forma podemos definir a mediação como um método de solução de conflitos, baseado em um procedimento judicial ou privado, que prima pela flexibilidade procedimental. Conduzido por um terceiro imparcial e facilitador, o mediador. O mediador deve ser capacitado e utilizar inúmeras técnicas de diversas áreas do conhecimento com intuito de fomentar ou restabelecer a comunicação entre os envolvidos no impasse, criando ambiente propício para geração de opções positivas e sustentáveis para um eventual acordo total ou parcial. O Mediador no modelo brasileiro não deve, como dito, avaliar ou opinar sobre as opções criadas, contudo exercer o papel de agente da realidade.

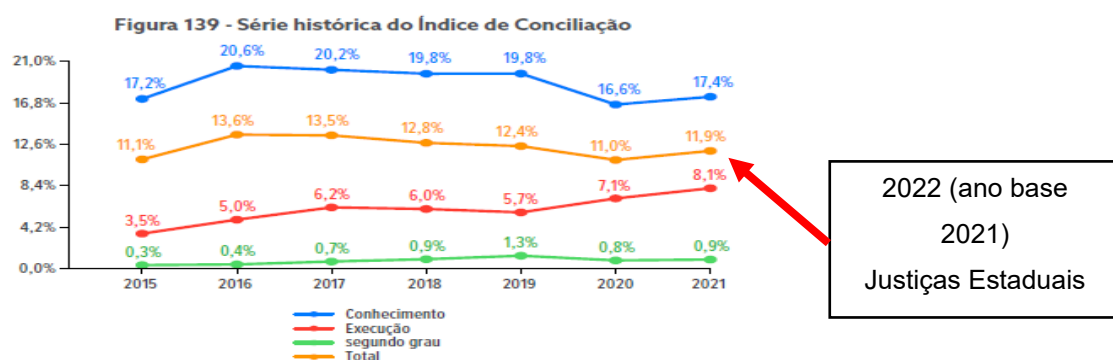
A mediação judicial na última década galgou mais atenção com preocupações antes relegadas quais sejam: mobiliário e estrutura mais adequados para a prática dos institutos em tela; amplitude e alcance das temáticas conflituosas; espaço midiático; facilitadores capacitados e estimulados; maior respeitabilidade; dentre outros aspectos.

Todavia nem tudo é perfeito e relatos e vivências nos Tribunais vem mostrando que um alerta deve ser ligado, relativo a uma das grandes preocupações e diretrizes básicas da Resolução n. 125 do CNJ - a capacitação, aliada ao atendimento adequado ao usuário.

Infelizmente essas preocupações voltaram a rondar os Tribunais em todo o espectro mencionado, aliado a resistência na aplicação dos textos legais vigentes desde 2015, quais sejam o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação.

Ademais dados fornecidos anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça através do *Relatório Justiça em Números* (Figura 1) nos mostra vagaroso avanço e por vezes retrocesso nos números de sentenças homologatórias oriundas de procedimentos de mediação e conciliação, demonstrando preocupante “desprestígio” a esses sistemas de resolução de controvérsias no âmbito judicial.

Figura 1<sup>4</sup>: Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2022



Mesmo com percalços, a Política Pública não esmoreceu e firmou sua continuidade afirmando-se na mudança de paradigma social, evoluindo por força da Pandemia causada pelo COVID-19 no ano de 2020, que se reflete no Relatório Justiça em números, inevitável observar que o decréscimo e os sutis avanços esporádicos, quando ocorrem, das mediações e conciliações, demonstram estabilidade preocupante, alinhado ao incremento na produtividade dos servidores e magistrados como resposta ao imensa carga de processos em tramitação e ingressantes no judiciário nacional anualmente (Figura 2 e 3).

Figura 2<sup>5</sup>: Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2022

<sup>4</sup> Fonte Relatório Justiça em números 2022. Acesso em 15/12/2022, em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>

<sup>5</sup>Fonte Relatório Justiça em números 2022. Acesso em 15/12/2022, em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>

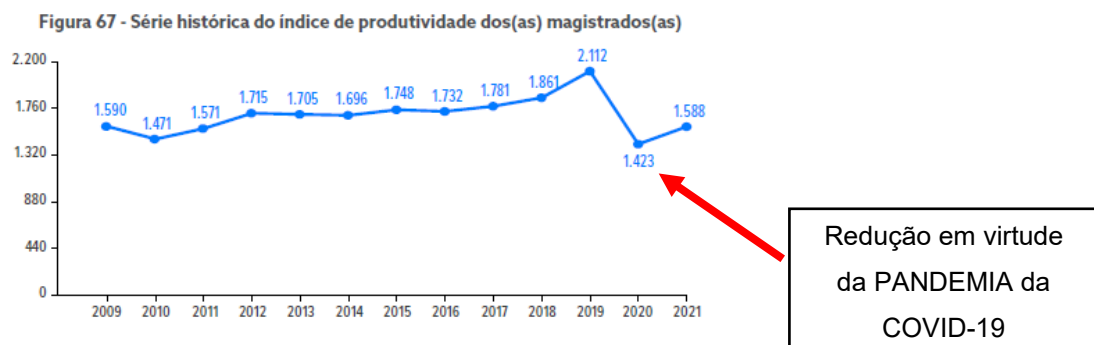
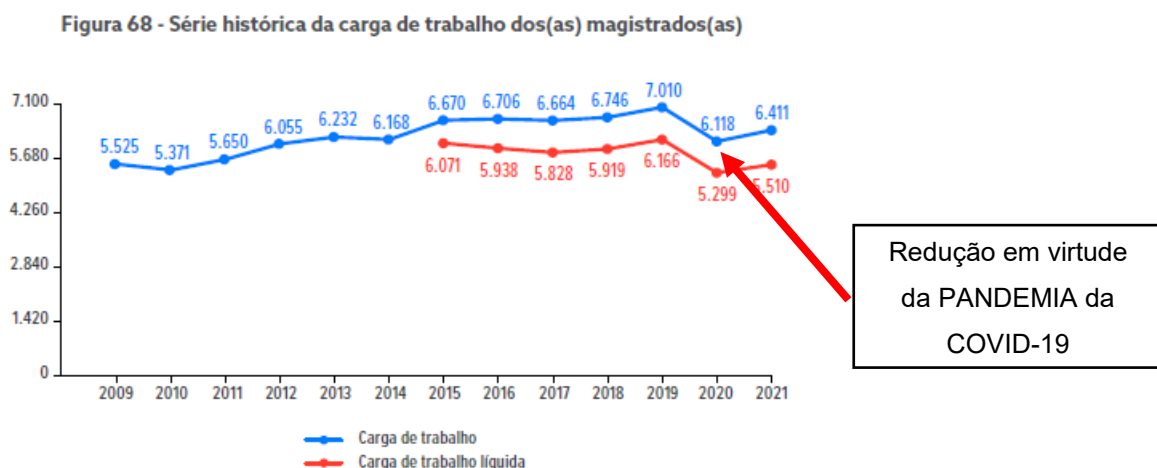


Figura 3<sup>6</sup>: Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2022



O CNJ inclusive anualmente estabelece Metas para o Poder Judiciário, que nada mais são que formas de executar e impulsionar estratégias do Poder Judiciário, entre os anos de 2009-2013, com a Meta 5, e a partir de 2014 com a Meta 3, sistematicamente sugere o maior uso dos métodos adequados de solução de conflitos – conciliação e mediação.

As mudanças encontram dificuldades e resistências, contudo é factível e necessário intentar a superação, eis que não é crível o pouco uso ou a deterioração dos institutos da mediação e conciliação no campo judicial, ou pior, seu uso inadequado e, por vezes inobservado os princípios fundantes e legais do instituto, eis que atual e incrementada com o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), potencializando e facilitando a utilização da medição e conciliação online.

<sup>6</sup>Fonte Relatório Justiça em números 2022. Acesso em 15/12/2022, em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>

### 3 A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA – MEDIAÇÃO ONLINE

Com seu caráter evolutivo e adaptativo a Resolução n. 125 acompanhou as transformações tecnológicas e incluiu em suas linhas aspectos das TICs (tecnologias da informação e comunicação), trazidas com maior pujança às nossas vidas pela dita quarta revolução industrial ou Revolução 4.0 que faz com os seres humanos a cada dia fiquem mais conectados, destarte vivenciamos um exponencial e veloz crescimento das ferramentas digitais e virtuais para diversos aspectos de nosso cotidiano e que querendo ou não já permeiam nossas vidas de alguma forma.

Portanto, sejamos imigrantes (nascidos antes da década de 1980-1990) ou nativos digitais (nascidos após os anos 1990), já nos encontramos inseridos nas tecnologias ou elas já nos capturaram de alguma forma, nessa senda as legislações pátrias, Código de Processo Civil (lei 13.105/2015), e a Lei de Mediação (Lei 13.140/2015)<sup>7</sup>, vanguardistas e atuais prestigiaram, de igual forma, em suas linhas a possibilidade da realização de procedimentos de mediação e conciliação de forma *online*, fato que por si só visa ampliar o alcance da mediação e da conciliação, facilitar a participação das pessoas, agilizar o procedimento, diminuir custos com deslocamentos, melhorar a logística, se aproximar e dar lugar aos nativos digitais, bem como se alinhar com uma realidade virtualizada e tecnológica presente em nossa sociedade.

Reitera-se que a Resolução n. 125 do CNJ, acompanhando a contemporaneidade da Lei de Mediação e do Código de Processo Civil, alterou seu texto para se adequar aos textos legais mencionados e aos novos tempos em que convivemos com as tecnologias da comunicação e de informação. Assim, o art. 6º estabeleceu que “ Para o desenvolvimento da rede referida no art. 5º desta Resolução, caberá ao Conselho Nacional de Justiça: (...) X – criar Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual de conflitos e, havendo adesão formal de cada Tribunal de Justiça ou Tribunal Regional Federal, para atuação em demandas em curso, nos termos do art. 334, § 7º, do Código de Processo Civil de 2015 e do art. 46 da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação); (...)”.

---

<sup>7</sup> CPC 2015:

Art. 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.

(...)<sup>7</sup> A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei. (...)

Lei de Mediação:

Art. 46. A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo.

Parágrafo único. É facultado à parte domiciliada no exterior submeter-se à mediação segundo as regras estabelecidas nesta Lei.

Essas possibilidades virtualizadas, online, digitais ou o nome correlato que seja, estavam, por assim dizer “adormecidas” quando em março de 2020 foi decretada pela OMS (Organização Mundial da Saúde), a Pandemia Global da COVID-19, fato que tornou do dia para noite possibilidades em vias exclusivas de gerenciamento de conflitos.

Assim sendo, seguindo por esse caminho e atualizando suas linhas vividas, bem como dialogando não só com outras fontes legais, mas com as necessidades dos usuários, o CNJ em 2020 editou a Resolução nº 358 que regulamentou e orientou os Tribunais para a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação chamado de “SIREC” (Sistema Informatizado para a Resolução de Conflitos por meio da Conciliação e Mediação), bem como editou a Resolução n. 345 que cria o “Juízo 100% digital”, possibilitando a utilização de videoconferência para a realização de audiências judiciais, inclusas nessas, de conciliação e mediação.

Destarte, seja no campo público ou no privado podemos não só escolher que sistema vamos utilizar para gerir nossas questões conflituosas, mas de que forma: presencial, digital ou híbrida. Podemos observar nesse ponto a crescente utilização das estruturas tecnológicas de informações e comunicações (TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação), ampliação de acesso a rede de internet, o comércio eletrônico, as transações e negócios realizados em diversos níveis em ambiente virtual, a sinergia e convergência dos usuários desses ambientes com as ferramentas oferecidas para resolver impasses fez surgir uma quarta parte, que agrega as três partes tradicionais (pessoa 1; pessoa 2 e facilitador), na resolução de conflitos, a própria tecnologia.

Não é mais possível entender o ser humano do século XXI sem considerar as tecnologias que nos permeiam dia a dia, vivemos em um mundo globalizado e a revolução tecnológica experimentada nas últimas décadas transformaram nosso modo de vida: não conseguimos mais sair de casa sem um smartfone, sem estar a cada minuto conferindo o Instagram, o Facebook, os e-mails, a agenda eletrônica, acompanhando a compra realizada pelo “APP” da empresa de logística ou dos correios, enfim, estamos 100% conectados.

Desta forma com as complexidades sociais, a globalização, as instabilidades emocionais e relacionais, bem como todos os aspectos causadas por esse contexto faz com que os profissionais, as ferramentas e metodologias de resolução de conflitos se adequem a essa realidade.

Vale dizer que no Brasil já existem diversas formas digitais de resolução de conflitos utilizadas e consagradas envolvendo, na sua maioria, a iniciativa privada através de plataformas de resolução de conflitos criadas por startups que gerenciam essas plataformas digitais que

podem ser na modalidade: assíncronas (os envolvidos não interagem no mesmo tempo e espaço); síncronas (os envolvidos interagem no mesmo tempo e espaço); híbridas ou mistas (onde ambas as modalidades de comunicação estão presentes e interagem).

A negociação assistida, a negociação automática, a mediação online e a arbitragem *online*, são exemplos desses procedimentos digitais de resolução de conflitos que estão presentes e disponíveis para os usuários em diversos espectros negociais e relacionais.

Assim sendo é cediço que diversas Câmaras de Mediação e Arbitragem utilizavam há tempos formas híbridas de comunicação com as partes envolvidas no processo de arbitragem e mediação por diversos motivos, quais sejam: o uso de uma estrutura de online oferece respostas satisfatórias às principais dificuldades verificadas nos contratos vindos de relações online; a distância física das partes e as maiores taxas e custas para o processamento do pleito presencial; os custos adicionais, despesas com deslocamentos dos advogados e de tradutores (se necessário), despesas de transporte, deslocamento para outra localidade, a maior agilidade na comunicação por meios digitais e o alcance maximizado para todos; possibilidade de comunicação por aplicativos de mensagens com todos os envolvidos e a Câmara etc.

Nesse cenário se apresenta a mediação on-line. Não se tem uma unanimidade na terminologia utilizada no Brasil para a mediação de conflitos realizadas com auxílio ou por tecnologias de informação e comunicação. Iremos ver e ouvir mediação digital, mediação online, mediação eletrônica, enfim uma variedade de termos mencionando o mesmo, inclusive destaca-se que a legislação pátria diverge, cada qual utilizando uma terminologia, a saber:

Lei 13.140/2015 - Art. 46. A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo.

Lei 13.105/2015 – art. 334 - § 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.

Resolução 125 do CNJ – Art. 6º - X criar Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual de conflitos e, havendo adesão formal de cada Tribunal de Justiça ou Tribunal Federal, para atuação em demandas em curso, nos termos do art. 334, §7º, do Código de Processo Civil de 2015 e do art. 46 da Lei 13.140, de 26 de junho de 2015 (lei de Mediação);

Pode-se definir a mediação como é um método de solução de conflitos, baseado em um procedimento judicial ou privado, que prima pela flexibilidade procedimental. Conduzido por um terceiro imparcial e facilitador, o mediador que deve ser capacitado e utilizar técnicas de diversas áreas do conhecimento com intuito de fomentar ou restabelecer a comunicação entre os envolvidos no impasse, criando ambiente propício para geração de opções positivas e sustentáveis para um eventual acordo total ou parcial, não devendo, como regra, avaliar ou opinar sobre as opções criadas, contudo exerce o papel de agente da realidade.



Ao transportar a definição para a mediação online incluímos a já mencionada quarta parte no procedimento, ou seja, as tecnologias da informação e comunicação, que através e, em conjunto com o mediador, que passa a também ter um papel de gestor de plataformas tecnológicas, garantidor da identidade das partes, e da confidencialidade durante e após o procedimento de mediação, compõe com as partes envolvidas no conflito todos os atores do processo.

A mediação online deve respeitar os mesmos princípios e características da mediação presencial, contudo, algumas características complementares devem fazer parte do rol de conhecimento dos usuários e do mediador deste serviço, tais como: i) qual a tecnologia a ser utilizada; ii) se o procedimento será síncrono, assíncrono ou híbrido; iii) questões técnicas e procedimentais relativas as funções do mediador; iv) confiança no procedimento e no mediador; v) segurança das informações; vi) preservação da identidade e privacidade dos envolvidos; vii) legislação aplicável a forma online de mediação; viii) habilidades certificadas e comprovadas do mediador online (cyber mediador ou e-mediador).

Thomas Eckschmidt, Mario Magalhães e Diana Muhr definem, em suas palavras, Meios eletrônicos para solução de conflitos da seguinte forma:

Os MESC são um processo de solução de conflitos que se estrutura em ferramentas eletrônicas que promovem a comunicação, interação e formalização de maneira eficiente (p.e. baixo custo), conveniente (p.e. não presencial e previsível em custo e prazo), e aplicável (à questão em disputa), garantindo autenticidade (veracidade das partes envolvidas), privacidade (conteúdo protegido de terceiros envolvidos), e exequibilidade (o resultado do conflito é exequível e exigível perante a lei).<sup>8</sup>

Observa-se que a mediação online além de todos os princípios estruturais e legais que deve respeitar agrega em suas peculiaridades conceitos, princípios, preocupações e procedimentos próprios ligados as tecnologias da informação e comunicação que em verdade são sua essência existencial.

Por óbvios adaptações são necessárias e constantes e para cenários distintos os dois modelos de mediação podem ser mais ou menos adequados, vantagens e desvantagens da mediação online em comparação com a mediação tradicional presencial, ou mesmo de forma independente, inúmeras reflexões devem ser tomadas em conta e, condutas devem ser pensadas antes mesmo de se utilizar de um procedimento online.

Tal fato tem ligação direta com o desenvolvimento e crescimento dos Sistemas de Resolução de Conflitos Online na atualidade e entre eles a mediação online. Conquanto, como

---

<sup>8</sup> ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E S; MUHR, Diana. Do Conflito ao Acordo na Era Digital. São Paulo: Moderattus. 2016, p.62.

mencionado em linhas anteriores, já existissem disponíveis para os usuários os ODRs e em especial a mediação online, inclusive com previsão legal desde 2015 (Lei de Mediação), tais não estavam em estágio de desenvolvimento amplo ou de acessibilidade em larga escala.

A Pandemia Global mudou o modo de vida de todos nós, quarentena, isolamento, afastamento social, máscaras obrigatórias, higienização, sanitização, grupos de risco, teletrabalho, virtual, plataformas, ensino a distância, novo normal etc. são alguns termos que passamos a ouvir rotineiramente e tivemos, como aliás é característica do ser humano, nos adaptar. Não é diferente o que ocorreu e ainda ocorre, eis que alguns comportamentos criados pelos efeitos da Pandemia remanesceram, em especial com as pessoas que necessitam resolver seus impasses, seus conflitos. Muitos preferem as características de resolver tudo de suas casas, escritórios ou em qualquer lugar onde estejam com e através das tecnologias.

De certo que as empresas ou órgãos públicos que largaram na frente no desenvolvimento ou aquisição de sistemas, plataformas, software, etc se adaptaram mais rapidamente e puderam oferecer os serviços que já tinham ou lançaram mais rapidamente esses serviços, mas não foi a regra, em especial no âmbito público, que ainda, por vezes sofre, se adaptando ou utilizando unicamente plataformas de videoconferência para realizar os serviços que lhes cabem.

Ao usuário coube e ainda cabe decidir, no atual contexto da Pós-Pandemia, se para tratar de algum impasse opta pelos sistemas online de resolução de conflitos oferecidos pelo Poder Público ou a iniciativa privada ou simplesmente não o faz, mantendo de forma reprimida seus anseios de solução.

#### **4 REFLEXÕES SOBRE O CAMINHO DA RESOLUÇÃO Nº 125 DO CNJ**

Como em todos os aspectos da vida, sempre podemos mais e melhor, ajustes, correções, novas experiências, novas ferramentas, inovações e adaptações são necessárias. Com esse olhar evolutivo e multidimensional a Política Pública para se manter atual e plenamente vigente se reinventa, contudo, por vezes, em velocidade insuficiente ou direção equivocada, ou ainda, alocando recursos em rotas menos frutíferas.

Um dos pontos que mais chama atenção é a manutenção estável dos números absolutos de decisões homologatórias de acordo com a utilização da mediação e da conciliação, nos Tribunais Estaduais, que é o foco principal do presente estudo, sem deixar de observar que no geral os índices seguem a mesma tendência.

Apesar de, desde o ano de 2015, com a sistematização dos índices de conciliação o número de CEJUSCs “explodiram” com um crescimento na ordem de 400%, isso não refletiu

no aumento considerável no número de casos resolvidos com a mediação e a conciliação, ao revés esses números vêm caindo continuamente.

Tais ilações encontram eco no próprio CNJ que ano após ano sugere nas Metas do Poder Judiciário incremento de dois pontos percentuais em relação ao ano anterior, com claros de potencializar a utilização desses métodos.

Os Relatórios Justiça em Números trazem, de igual forma, a preocupação com baixos índices da conciliação nos últimos anos e ao mesmo tempo o aumento de eficiência e produtividade dos magistrados e servidores aliando a pequena redução da litigiosidade a esses fatores.

Vejamos:

Há de se destacar que mesmo com o novo Código de Processo Civil (CPC), que entrou em vigor em março de 2016, tornando obrigatória a realização de audiência prévia de conciliação e mediação, em quatro anos o número de sentenças homologatórias de acordo diminuiu 18,8%, passando de 2.987.623 sentenças homologatórias de acordo no ano de 2015 para 2.426.027 em 2020. Em relação ao ano anterior, houve diminuição de 1.431.065 sentenças homologatórias de acordo (-nº 37,1%), provavelmente em decorrência da pandemia da covid-19, que pode ter dificultado a realização de procedimento de conciliação e mediação presenciais ou das técnicas usuais de construção de confiança e espírito de cooperação entre as partes processuais empregadas em audiências presenciais.<sup>9</sup>

A eficácia da mudança da mentalidade ou paradigma social da beligerância tradicional através do processo e decisões adjudicadas para a busca de soluções mais adequadas a característica do conflito e conduta colaborativa parece ainda encontrar resistências de grande monta.

A formação de facilitadores – mediadores e conciliadores, ao longo do tempo da resolução, especificamente após a promulgação da Resolução n. 125, foi intensa para suprir carências desses atores nos Tribunais, contudo nem sempre com equilíbrio, levando a crer que as diferenças regionais é fator de se considerar, ocasionando discrepâncias temporais na formação de facilitadores e implantação de CEJUSCs em determinados Tribunais.

Conquanto desde antes da Pandemia Global houvesse meios tecnológicos e virtualizados autorizados para implantação que possibilitavam a realização de mediações e conciliações online, esses acabaram sendo operacionalizados apenas com a crise de isolamento social durante a Pandemia, certo de que os CEJUSCs, já deveriam estar aptos para acolher os usuários, com estrutura tecnológica disponível, independente de fatores de saúde pública, dando liberdade e conceituação de cidadania aos centros.

---

<sup>9</sup> <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/> acesso em 12/12/2022

Uma percepção empírica é a não cooperatividade institucional entre os entes, ou seja, **a política é pública**, deste modo todos os atores envolvidos devem de alguma forma construir ações colaborativas como regra, e não atos isolados, aqui e acolá. Enquanto houver divergências de discursos, desequilíbrios conceituais, gestões à revelia da conceituação da Política Pública ou em dissonância desta os usuários acostumados a uma cultura paternalista estatal continuarão com desconfianças e preferência pelo Poder Judiciário como caminho unidimensional, a decisão adjudicada.

As resistências dos atores, tais como: advogados, membros do ministério público, defensorias, docentes em cursos de direito, discentes de direito, enfim da sociedade podem ser “atacadas” institucionalmente de maneira uniforme e estimulante, com inserções no sentido do custo-benefício, qualidade, celeridade e demais valências com objetivo de atrair esses atores para as benesses da mediação, em especial.

Por muitos anos houve preocupação em formar facilitadores, mas um ponto importante deve ser a capacitação dos atores processuais em técnicas autocompositivas (advogados, membros nos ministérios públicos, advogados públicos, servidores gestores de CEJUSCs, etc), filiando esses à utilização adequada e embasada dos métodos de solução de conflitos, e mais, inserindo em seu mapa mental a atratividade na utilização da mediação.

O estímulo ao uso dos métodos adequados de solução de conflitos deve considerar parcerias público-privadas com objetivo de ampliar para todos os cantos a cultura da pacificação social com a participação dos envolvidos. Colaboração com entidades privadas de soluções de conflitos, com universidades, com conselhos de classe das mais variadas áreas são bons pontos a considerar, umas das várias riquezas conceituais da mediação é a multidisciplinariedade e esse potencial pode ser explorado.

Muitos outros pontos poderiam ser mencionados, não é um rol taxativo, apenas exemplificativo de reflexões a se observar daqui para frente e o dinamismo social vai trazer novos desafios, mas é momento de atualização conceitual, momento de aproveitar a velocidade tecnológica não só para disseminar informação, mas para resolver conflitos, resguardadas todas as peculiaridades, através da mediação online, como mais uma “Porta” do Sistema Multiportas, porta essa evolutiva inserida na própria Política Pública.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.**

A Resolução n. 125 do CNJ que institui a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, trouxe uma completa e

profunda mudança conceitual não só no âmbito do Poder Judiciário, como um fomento e incremento da mediação no Brasil.

Essa mudança fundamentalmente consubstanciou-se na ampliação de opções para as pessoas em conflito que necessitam da intervenção de um terceiro facilitador, com a ideia primordial advinda do Tribunal Multiportas do saudoso Frank Sander.

A ampliação de opções dentro e fora do Poder Judiciário foi e é uma constante mudança de paradigma social, porquanto estamos impregnados em pensar que somente existe uma forma de solucionar conflitos e essa está atrelada ao Estado.

Essa não é uma verdade pois, as legislações em vigência nos conduzem a agir e pensar de forma mais autônoma na escolha de um sistema para resolver nossos conflitos enaltecendo a utilidade, qualidade, pertinência, excelência e profundidade da mediação no tratamento dos conflitos humanos.

É nítido que não há mais espaço para o modelo de justiça pensado apenas na decisão adjudicada ou unidimensional, os conflitos humanos evoluíram, as sociedades evoluíram, as relações interpessoais evoluíram, a tecnologia evoluiu, a forma como nos comunicamos mudou e, os institutos adequados de resolução de conflitos merecem completa e plena acolhida, mesmo porque visam e existem para beneficiar exatamente os usuários destes métodos.

Uma abordagem qualificada, técnica e adequada para cada situação conflituosa merece atenção, todos os métodos têm sua real e importante função e, se adequarão para tanto. Os sistemas de solução de conflitos sejam presenciais, online ou híbridos devem agir de forma sinérgica com fito de ampliar o acesso à justiça no Brasil.

O que fica para nossa reflexão e com o ideal de permear o pensamento sobre a temática é que cada situação conflituosa pode ser abordada de uma determinada forma e por um sistema mais adequado sem excluir os outros, seja na seara privada ou judicial. Os serviços de qualidade, com segurança, confiabilidade, confidencialidade e funcionais devem ser cobrados pelos usuários e estes devem ser ouvidos sobre estes.

As tecnologias vieram para somar e ampliar o rol de possibilidades de acesso à justiça ou de uma solução adequada para os conflitos, contudo a informação ampla e irrestrita aliada a normas éticas, estândares, marcos, boas práticas, segurança das informações, conhecimento, compartilhamento, treinamento e viabilidade técnica devem sempre ser observados pelos usuários, bem com todos os atores envolvidos com a gestão dos sistemas de resolução de conflitos em que esfera for.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, Tania. **Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes** / Coordenadoras Tanoa Almeida, Samanta Pelajo e Eva Jonathan – Salvador: Ed. JusPodivm, 2016.
- ALMEIDA, Tania. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil** / Organizadores: Rafael Alves de Almeida, Tania Almeida, Mariana Hernandez Crespo. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.
- AMORIM, José Roberto Neves (Coord.). **A Nova Ordem das Soluções Alternativas de Conflitos e o Conselho Nacional de Justiça**. Brasília. Gazeta Jurídica, 2013.
- BRAGA NETO, ADOLFO. **Aspectos Atuais sobre a Mediação e Outros Métodos Extra e Judiciais de Resolução de Conflitos**. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2012.
- \_\_\_\_\_ **Mediação: uma experiência brasileira**. São Paulo: CLA editora, 2017.
- CARAM, María Elena. **Mediación: diseño de una práctica** / Maria Elena Caram; Diana Teresa Elbaum; Matilde Risolia – 1ª ed – Buenos Aires: Librería Histórica, 2010.
- CONFORTI, Franco. **Pequeño Manual de Mediación Electrónica**. 2. ed. Alicante: Acuerdo Justo Editorial, 2014
- DIOGUARDI, Juana. **Manual de Medición**. – 1ª ed. – Ezeiza: Huella, 2014.
- DIEZ, F.; TAPIA, G. **Herramientas para trabajar en mediación**. Buenos Aires: Paidós, 1999.
- ECHEVERRÍA, Rafael. **Ontología del Lenguaje**. Buenos Aires: Granica; Juan Carlos Saez Editor, 2012.
- ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E S; MUHR, Diana. **Do Conflito ao Acordo na Era Digital**. São Paulo: Moderattus. 2016
- ELISAVETSLY, Alberto. **La Mediación a luz de las Nuevas Tecnologías**. 1ª.ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Erreius, 2019.
- GRINOVER, A.P.; WATANABE, K.; LAGRASTA NETO, C.(Coord.). **Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia pratico para a instalação do setor de conciliação e mediação**. São Paulo: Atlas, 2007.
- GROSMAN, C. F.; MANDELBAUM, H. G. **Mediação no Judiciário: teoria na prática, prática na Teoria**. São Paulo: Primavera Editorial, 2011.
- HIGHTON, ELENA I., ÁLVAREZ GLADYS S. **Mediación para Resolver Conflictos**. Buenos Aires - Argentina: AD-HOC, 2008.

PELUSO, C., RICHA, M., GRINOVER,, A., WATANABE, K., **Conciliação e Mediação: Estrutura da Política Judiciária Nacional**. CNJ. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2011.

SAMPAIO, L.R.C.; NETO, A.B. **O que é mediação de conflitos**. São Paulo: Brasiliense, 2007.

SCHNITMAN, D. F.; LITTLEJOHN, S. **Novos paradigmas em mediação**. Porto Alegre, RS: Editora Artes Médicas Sul Ltda,1999.