

INTRODUÇÃO

Inegavelmente, no Brasil, presencia-se uma cultura dilacerada do litígio, em que os cidadãos transferem ao Estado o poder de decisão e resolução de seus conflitos. Destarte, visando à melhoria da prestação dos serviços junto ao sistema de justiça pátrio e garantir o direito de acesso à justiça, intrínseco a todo cidadão, fora instituído no ordenamento jurídico brasileiro, primeiramente, a lei dos Juizados de Pequenas Causas, que, após o advento da Constituição Federal de 1988, fora revogada pela lei dos Juizados Especiais Cíveis, implantados com o intuito de destinar às causas de menor complexidade um rito célere, menos formal, gratuito perante o primeiro grau de jurisdição, e com foco direcionado para a conciliação das partes.

Contudo, em que pese este seja um instrumento que destina espaço à autocomposição do conflito por meio da conciliação, percebe-se que por longo tempo, não se destinou o devido enfoque à audiência conciliatória, bem como a figura do conciliador. O presente trabalho pretende demonstrar a implantação dos Juizados Especiais Cíveis no Brasil, sopesando o papel do conciliador e os mecanismos substanciais que este dispõe na busca da solução de conflitos sociais. Assim, questiona-se: como fora instituída a conciliação nos juizados especiais cíveis, e qual a importância do papel desempenhado pelo conciliador na busca pela pacificação social?

Por certo, meios autocompositivos, como a conciliação e a mediação – que podem ser realizadas junto aos juizados especiais, ganham, contemporaneamente, maior destaque frente às inovações legislativas por meio da Resolução nº 125 do CNJ, o novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/15) e a Lei 13.140/15 (Lei da Mediação). No entanto, para que se obtenham resultados expressivos na busca de uma sociedade menos beligerante e mais atuante em decisões consensuais, faz-se necessário a realização de atividades pedagógicas, sendo a audiência conciliatória um importante cenário para o exercício do diálogo e do entendimento entre partes conflitantes. Assinala-se, ainda, que a pesquisa em tela vale-se de técnicas bibliográficas, exame de legislações, e, também, de artigos científicos condizentes ao tema, com método de abordagem dedutivo, e procedimento monográfico. Além disso, os autores do artigo levaram em conta suas experiências em práticas não adversariais de tratamento adequado de conflitos no âmbito da autocomposição e da gestão dos conflitos.

Neste viés, o presente trabalho, primeiramente, irá abordar a instituição dos juizados especiais no país, expondo a antiga lei dos juizados de pequenas causas e a atual lei dos juizados especiais cíveis. Por conseguinte, será exposto o mecanismo da conciliação como

meio autocompositivo, apresentando a compreensão de conflito e as inovações legislativas referentes à conciliação e ao conciliador. Finalmente, será elucidado o papel do conciliador e as ações deste para que se alcance a pacificação das relações sociais.

Atualmente, em decorrência à política pública desenvolvida pelo Estado, a conciliação exercida no poder judiciário tem por escopo não apenas a edificação de um acordo, mas, principalmente, a restauração da relação social entre as partes, e a humanização do procedimento de resolução de conflitos, o que se dá por intermédio de técnicas adequadas e de conciliadores motivados ao exercício do ofício.

1 A IMPLANTAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS NO BRASIL

A Constituição Federal de 1988, por representar um avanço social expresso diante do momento histórico vivenciado, interna e externamente, quando de sua publicação – visto que incorpora direitos consagrados na Declaração Universal -, conferiu a cada cidadão a expectativa de que o Poder Judiciário caminhará, igualmente, rumo às mudanças necessárias para assegurar à sociedade brasileira a garantia de justiça. Entrementes, passado 27 anos desde sua promulgação, não obstante a gama de direitos e garantias assegurados, é patente que a atividade jurisdicional não vem sendo exercida de maneira satisfatória pelo Estado.

Com efeito, é notável que a Carta Magna cauciona à sociedade meios férteis para o desempenho da cidadania, bem como para a instituição da democracia, e do alcance da justiça em sua plenitude, de forma que análise de seu preâmbulo remete a expressões basilares como “harmonia social” e a “solução pacífica das controvérsias”. Nesta senda, como sustenta BOBBIO (1992), é por intermédio do reconhecimento e da proteção dos direitos do homem que haverá a democracia, e por meio desta que existirão as condições mínimas para a solução pacífica de conflitos.

Assim, na perspectiva de propiciar efetividade aos movimentos em torno da garantia do direito fundamental de acesso à justiça¹, a Constituição Federal de 88, em seu artigo 98, inciso I, previu a criação dos Juizados Especiais Cíveis, assim dispondo:

Art. 98. A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão:
I - juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a

¹ Posteriormente, a Emenda Constitucional 45 de 2004, determinou significativas mudanças em prol do estabelecimento do acesso à justiça e da celeridade processual enquanto garantias fundamentais do ordenamento jurídico brasileiro.

transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau; (BRASIL, 1988)

Neste viés, os Juizados Especiais foram criados sob os auspícios do direito fundamental de acesso à justiça, sagrado no mesmo Diploma Legal, com o intuito precípua de disponibilizar as contendas de menor expressão econômica, a possibilidade tangível de apreciação e solução perante o Poder Judiciário.

No entanto, insta destacar que a premente necessidade de se instituir um sistema processual diferenciado, com o condão de proporcionar à sociedade eficácia e eficiência na tramitação, baixos custos processuais, e, ainda, desprendido de maiores formalidades, já fora, anteriormente, matéria de conferência, resultando na edição da Lei nº 7.244 de 1984 - que dispunha sobre a criação e funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas. Somente com a edição da Lei nº 9.099/95, em 26 de setembro de 1995 (Lei dos Juizados Especiais, em seu art. 97), é que fora revogada a Lei das Pequenas Causas, até então recepcionada pela Constituição Federal de 88.

1.1 A Lei nº 7.244/84

Anteriormente à Constituição Federal de 1988 - e sua previsão acerca dos Juizados Especiais – vigorava no Brasil a Lei nº 7.244, de 07 de novembro de 1984, reconhecida como Lei das Pequenas Causas. Os entraves de acesso à justiça, e de acesso ao Poder Judiciário, naquele momento, já consistiam vultosos óbices a serem contornados para os cidadãos que almejavam pleitear em juízo aquilo que percebiam ser o direito. Desta feita, o Juizado de Pequenas Causas surgiu em virtude do forte interesse nacional que ansiava por avanços de ferramentas que garantissem “uma justiça apta a proporcionar uma prestação de tutela simples, rápida, econômica e segura, capaz de levar à liberação da indesejável litigiosidade contida” (FIGUEIRA JÚNIOR, 2006, p.23).

Imperioso gizar que os primeiros movimentos que deflagraram na iniciativa legislativa nacional de compor e editar a supracitada lei (Lei nº 7.244/84) teve início nos primórdios da década de 80, no estado do Rio Grande do Sul, no qual fora criado o Conselho de Conciliação e Arbitramento, proveniente de uma experiência extralegal, de iniciativa e desenvolvimento dos magistrados gaúchos, que visava solucionar, sobretudo, os litígios oriundos de questões de vizinhança e relações interpessoais dentro do âmbito comunitário. Por conseguinte, em face do desenvolvimento e da notoriedade que passou a receber as ações e resultados do Conselho, o cerne de sua constituição e funcionamento passou a galgar

proporções nacionais, servindo de modelo para tribunais de outros estados, e de objeto de estudo que implicou no Projeto de Lei nº 1.950/83, e posteriormente, na Lei nº 7.244/84. (CARDOSO, 2007)

Assim, não obstante as inúmeras opiniões contrárias à implantação do Juizado Especial de Pequenas Causas - incluindo classes de advogados e juristas renomados na época - a Lei nº 7.244/84 adveio com o intuito de inserir no cenário jurídico nacional um procedimento célere, simples e menos oneroso, na tentativa perene de superar os rijos óbices às causas de pequena monta, que já se distanciavam da jurisdição do Poder Judiciário. Ao que concerne à morosidade do setor judiciário, acentua-se que este não era em princípio, um dos vieses essenciais, pois tal empecilho, na época, não apresentava a dimensão catastrófica vislumbrada atualmente.

Insta ressaltar que o Juizado de Pequenas Causas da cidade de Nova Iorque, Estados Unidos (*Small Claims Courts*), declarado inovador naquele momento, fora utilizado como parâmetro para a instituição de um sistema similar no ordenamento jurídico brasileiro (HERMANN, 2010, p. 22-23). Nessa análise, diversas concepções provenientes daquele método foram adaptadas à realidade do país, gerando múltiplas discussões entorno do anteprojeto de Lei, que, posteriormente, sucedeu na aprovação da Lei nº 7.244, em 1984, edificando o Juizado de Pequenas Causas.

Nesses moldes, recepcionou-se a ideia de um Poder Judiciário mais humanizado, com fulcro na tentativa primordial de conciliação entre as partes, fomentando, assim, a pacificação em uma sociedade que demonstrava contornos, desde já, de uma postura assaz litigante, refletindo em imoderadas demandas que já avolumavam os tribunais de justiça.

Nesse entendimento, destaca-se a lição da Magistrada Oriana Piske em seu estudo sobre a implantação dos Juizados de Pequenas Causas:

Assim, verifica-se que a Lei de Pequenas Causas não só ofereceu às camadas mais carentes da população um processo acessível, rápido, simples e econômico, como ainda pretendeu transcender a isso e constituiu-se em fator educativo destinado a preparar as pessoas para a correta e eficiente defesa dos seus direitos e interesses, sendo, que através desta experiência, e com o seu aperfeiçoamento, chegou-se à Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais. (PISKE, 2008)

Assim, com o advento da Constituição Federal de 1988 – e seguindo os rumos já adotados em outros países -, garantias como o acesso à justiça e direitos sociais do cidadão foram devidamente positivados, de forma que a Lei nº 7.244/84 viu seu conceito ser ampliado em face da previsão específica (art. 98, inc. I) que conferiu foro constitucional aos Juizados Especiais, agora não mais facultando sua implantação por parte dos estados, territórios e

Distrito Federal, como ocorria na lei dos Juizados de Pequenas Causas², mas compelindo sua criação em cada unidade da federação. Consideravelmente, a lei que introduziu os Juizados de Pequenas Causas no Brasil, inaugurou um novo modo de solucionar litígios, desta vez não por meio de uma decisão adjudicada, mas sim, tendo por arrimo o consenso e a autonomia das partes, em prol da solução do conflito e da pacificação social.

1.2 A Lei nº 9.099/95

A implantação dos Juizados Especiais Cíveis deu-se pela edição da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, exatos sete anos após a promulgação da Carta Magna, que trouxe em seu bojo dispositivos concretos no intuito de fortalecer o exercício da cidadania e da democracia no país, com fulcro na positivação de novos direitos, e, dentre estes, a previsão da criação de juizados especiais por parte das unidades federativas, com a competência para “a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade” (BRASIL, 1988).

Em primeira análise, percebe-se que a Lei dos Juizados de Pequenas Causas fora praticamente transcrita para a lei dos Juizados Especiais, entretanto há algumas mudanças significativas implementadas pelo legislador que merecem ressaltar, sobretudo ao que tange a amplificação da competência do microsistema (alterando-se de 20 salários mínimos para 40 salários mínimos), também a possibilidade de acesso pela microempresa e empresa de pequeno porte, e, ainda, a substituição do termo antes denominado “pequenas causas”, passando-se a utilizara expressão “causas de menor complexidade” (CUNHA, 2008).

Assim, os Juizados Especiais configuraram a instauração de um procedimento à parte do procedimento comum, eis que os princípios elucidados no artigo 2º – oralidade, informalidade, economia processual, simplicidade e celeridade – sustentam a finalidade primordial do rito sumaríssimo qual seja, propiciar à sociedade um instrumento judicial afastado da burocratização típica dos tribunais, ao mesmo tempo em que seja econômico para as partes, e, principalmente, ágil e rápido perante as respostas às soluções das demandas tidas como de baixa complexidade, visando assegurar aos cidadãos um retorno à credibilidade na eficácia do Poder Judiciário.

²O art. 1º da Lei nº 7.244/84 dispunha que: “Os Juizados Especiais de Pequenas Causas, órgãos da Justiça ordinária, poderão ser criados nos Estados, no Distrito Federal e nos Territórios, para processo e julgamento, por opção do autor, das causas de reduzido valor econômico”. Portanto, sua instituição nas unidades da federação era facultativa, já que a letra da lei trazia o verbo “poderão”.

Nesta seara, por meio da Lei dos Juizados Especiais, o legislador intentou uma reconstrução jurídica que se fazia necessária, principalmente atentando-se ao fato de prestigiar um meio alternativo de resolução de conflitos, como a conciliação. A Lei n.º 9099/95 não cuidou do Juizado Especial como um simples procedimento especial que pudesse ser acrescido àqueles do Livro IV, do Código de Processo Civil, pelo contrário, tratou-o como um novo elemento a ser criado pelas unidades federativas, no âmbito de suas circunscrições.

Hodiernamente, passado vinte anos da edição da Lei nº 9.099/95, percebe-se que algumas das vicissitudes dos procedimentos da Justiça Comum passaram a afetar os Juizados Especiais, danificando os avanços até então conquistados com esta inovadora metodologia de alargamento à efetivação de Justiça. A sobrecarga e estagnação do sistema configuram uma realidade que leva a um problema anteriormente conhecido, a insatisfação com o Poder Judiciário. Entrementes, não é apenas a lentidão excessiva – agora também no rito sumaríssimo - que ocasiona a incredulidade do cidadão com o aparelho judicial, vez que se verifica que as ferramentas atinentes ao sistema são utilizadas com desídia, precipuamente ao que tange a conciliação. Nesse entendimento, faz-se oportuno o ensinamento de MOORE:

Embora pareça haver uma tendência mundial para uma tomada de decisão mais democrática dentro das organizações e dos governos, também parece haver um nível crescente de insatisfação, tanto com as formas de participação que são prescritas ou permitidas quanto com a natureza adversa e frequentemente ineficaz dos processos de tomada de decisão. (1998, p. 324)

Nesta perspectiva, os mecanismos alternativos para a solução de conflitos despontam como novas estratégias de atuação e alcance da justiça, no qual a conciliação, proposta nos Juizados Especiais, pode ser repensada, reformulada, e aprimorada, resultando em uma profícua via de solução eficaz de conflito, voltada à humanização da justiça, na contramão de uma decisão jurídico-estatal.

Em decorrência disso, e levando-se em consideração o papel protagonista desempenhado pelo setor judiciário na solução de litígios advindos das relações interpessoais, percebe-se que os meios alternativos já existentes e atuantes merecem ser retomados sob um olhar diferenciado, no qual cada cidadão possa encontrar um espaço eficaz que permita o acesso à justiça de forma qualitativa, ao passo que propicie mecanismos essenciais que otimizem a autonomia e o consenso entre as partes, em busca da paz e bem estar social.

Neste desiderato, sábia a posição da Ministra Fátima Nancy Andrichi:

Julgar homens não pode ser uma atividade de massa, porque se sacrifica a humanização. Julgar é uma atividade artesanal, porque lida com sentimentos contrapostos. A tolerância, nesse contexto, emerge como virtude fundamental, ao

fazer brotar a percepção do espaço existente entre cada um dos envolvidos na cena conflituosa, [...] (ANDRIGHI, 2011, p.13)

Os Juizados Especiais Cíveis têm, presentemente, na audiência conciliatória, e sob a figura do terceiro imparcial (conciliador), um espaço valorativo que, rotineiramente vem sendo desprezado diante de figuras despreparadas de conciliadores e a carência de investimentos por parte dos setores responsáveis. Desta feita, por intermédio de políticas de qualificação, bem como com informações qualitativas e quantitativas destinadas aos cidadãos, e com a paulatina mudança na cultura da sociedade – e, sobretudo, dos operadores do Direito em suscitar o consenso -, poderá concentrar-se nos Juizados Especiais um verdadeiro canal de ligação entre o cidadão e a justiça, em que o tratamento adequado do conflito possa transformar-se na verdadeira razão de ser.

2 A CONCILIAÇÃO COMO MÉTODO AUTOCOMPOSITIVO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

É incontestável que o dizer o Direito, atinente à função do Estado-juiz, está arraigado a matéria positivista, em que a condução do processo espelha-se no conteúdo de tudo, e somente aquilo, que consta nos autos do processo. Assim, sob a perspectiva de que a sociedade atual encontra-se submersa em uma cultura preponderantemente litigiosa, denota-se que há uma compulsão geral social em transferir toda a carga de conflitos para a esfera jurídica, a fim de que o ente estatal (Poder Judiciário) decrete o vencedor e o perdedor, por meio da interpretação e da aplicação dos ditames legais.

De outra banda, nos métodos autocompositivos, a característica principal encontra-se na capacidade de as próprias partes envolvidas na lide estarem imbuídas do poder de gerir o conflito, e de construir a resposta da contenda, trazendo à baila todos os aspectos necessários para a discussão do caso em tela, na contramão do que se vislumbra na jurisdição tradicional.

Ademais, a participação ativa do cidadão na construção de um acordo que deve ser aplicado ao seu caso específico, conforme se verifica na autocomposição, faz referência ao fundamento de cidadania, atinente ao Estado Democrático de Direito. Nesta percepção, todas as demais garantias e direitos positivados na Carta Magna necessitam ser contemplados nos meios alternativos não adversariais, “sob o risco de recair-se numa justiça de segunda classe pelo desvirtuamento do sentido de busca da verdade e justiça social do processo [...]” (BOLZAN DE MORAIS, 1999, p. 124).

A conciliação, em que pese seja, por grande parte da doutrina, apontada como método destinado tão somente à solução de conflitos patrimoniais, onde não há uma relação continuada, possui caráter excepcional para que se dissemine na sociedade a eficácia da solução construída por meio do consenso e do entendimento entre os envolvidos, de modo que, futuramente, demandas de natureza similar possam ser solucionadas sem o intermédio do poder judiciário, no próprio âmbito social de origem.

2.1 Conciliação – Breves Considerações

A crise já constatada há longa data no setor judiciário foi uma das grandes incitadoras para o ressurgimento³ do instituto da conciliação na via judicial. Em decorrência de todas as espécies de obstáculos que minaram e obstruíram as vias de acesso à justiça, desde as questões pecuniárias e burocráticas até a sobrecarga dos tribunais, o Poder Judiciário viu-se desprovido de um sistema diferenciado, que desse vazão a larga demanda processual, bem como atendesse aos preceitos de acesso à justiça.

De tal sorte, a compreensão de que a autocomposição, e mais precisamente a conciliação, figura uma via de acesso à justiça mais condizente com as necessidades das partes conflitantes já paira no âmbito jurídico há algum tempo, atravessando um amadurecimento gradativo, que, com as recentes edições legislativas passa a inserir-se com mais afinco em seus propósitos pacificadores.

Nesse sentido, é a lição de Alexandre Freitas Câmara:

Trata-se, pois, de uma manifestação daquilo que Mauro Cappelletti chamou de justiça coexistencial, a busca de soluções consensuais, em que se consiga destruir a animosidade existente entre as partes de modo a fazer com que suas relações possam ser mantidas, continuando a se desenvolver. A justiça coexistencial é essencial para que se obtenha, através da jurisdição, pacificação social, escopo magno do Estado Democrático. (CÂMARA, 2004, p.24)

A conciliação, assim, na contramão de uma decisão adjudicada que julga vencedor e vencido, adentrou o ordenamento jurídico visando apaziguar os conflitantes, restabelecendo o diálogo e a relação rompida, e construindo uma decisão que satisfizesse ambos os lados, de tal forma que houvesse um comprometimento com a efetivação do que restasse acordado. Entrementes, percebe-se que alguns aspectos relevantes concorreram para o visível esmorecimento da conciliação realizada perante os Juizados Especiais, ressaltando-se dentre

³Diz-se ressurgimento, pois a tentativa de conciliação entre partes já era prevista na Constituição do Império, no ano de 1824 (WATANABE, 2007).

eles, a carência de preparação dos conciliadores, e o exíguo comprometimento do poder judiciário com o funcionamento efetivo deste instrumento de pacificação social.

Com o avançar dos anos, a audiência conciliatória, no revés de seu propósito inicial, passou a constituir-se em mera fase do rito sumaríssimo prevista na legislação, rechaçando-se toda tenacidade necessária à construção de uma autocomposição qualitativa, o que repercutiu na depreciação dos cidadãos com o instituto da conciliação, e, igualmente, com os meios alternativos de solução de conflitos. Nesta seara, a ausência de capacitação daqueles que exerciam a função de conciliador passou a resumir o profícuo espaço destinado à conciliação, em um simples questionamento entre os conflitantes – tem acordo? – desvinculando o instituto de suas benesses como pacificador de conflitos sociais.

Dessarte, a conciliação, como um meio autocompositivo de resolução de litígios, vem sendo praticada nos Juizados Especiais Cíveis no decorrer destes 20 anos, almejando propiciar aos cidadãos um serviço condicente com o acesso a uma ordem jurídica justa (além de reduzir as delongas e os desgastes materiais e emocionais de um procedimento - ainda que em rito sumaríssimo).

Percebe-se, no entanto, que, em que pese a audiência conciliatória tenha declinado de suas pretensões originais, há uma percepção do Poder Judiciário para que esse panorama seja reconstruído, haja vista as ações do Conselho Nacional de Justiça⁴ voltadas a estatuir e intensificar o tratamento adequado aos conflitos de interesse no Judiciário, por intermédio da criação de uma Política Judiciária Nacional (Resolução CNJ nº 125), que dentre outras previsões, estabeleceu como imprescindível a capacitação daqueles que atuam como conciliadores (e mediadores) nos órgãos judiciários, o que inclui o Juizado Especial Cível.

Frente a isto, a conciliação começa a receber um olhar mais atento pelo Poder responsável, de modo a evidenciar-se, de fato, como um meio adequado e verossímil de tratamento de contendas sociais, como outrora fora idealizado. Com efeito, num conjunto de esforços envolvendo não somente a administração judiciária, mas também os lidadores do direito, e, conjuntamente, a população em geral, um novo paradigma será traçado, no qual a regra para a resolução de conflitos sociais será o diálogo e compreensão mútua.

2.2 Mas afinal, o que é conflito?

⁴ O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) é uma instituição pública que visa aperfeiçoar o trabalho do sistema judiciário brasileiro, contribuindo para que a prestação jurisdicional seja realizada com moralidade, eficiência e efetividade em benefício da sociedade. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/sobre-o-cnj/quem-somos-visitas-e-contatos>

Definir o que é o conflito, ainda que de maneira breve, não é uma tarefa simples, pois ultrapassa a fronteira de mera divergência de opiniões, ou de ideias antagônicas envolvendo grupos ou indivíduos. No entanto, atribuí-lo uma denotação pejorativa não parece ser a posição mais sensata, eis que “o conflito não constitui apenas um problema, mas uma possibilidade de realização da autonomia, por isso tem um caráter pedagógico” (DIAS e CHAVE JÚNIOR, 2009, p. 220-221).

Neste desiderato, é congruente aperceber na desavença e na discórdia o momento oportuno de amadurecimento, porquanto abarca seres em constante desenvolvimento e aprendizado. Portanto, é sensato que o “conflito não é algo ontologicamente negativo; pode ser visto como uma oportunidade para reflexão sobre a relação da qual se originou, fazendo de forma circular, com que se altere a própria relação” (DEMARCHI, 2007, p. 51).

Todavia, em que pese se fale em meios alternativos para soluções de conflitos (ou litígios, quando os conflitos adentram a seara judicial), é concebível que este (o conflito), de fato, não é solucionado por tais meios, pois os anseios e amarras que o ocasionaram mantêm-se lá, subsistindo. Grande parte da doutrina elege a expressão “tratamento de conflito” para melhor qualificar tais mecanismos, visto que assim, apresentam um distanciamento burocrático e, ainda, agregam referências significativas aos sentimentos dos envolvidos, condizendo com os anseios de uma pacificação social.

Neste contexto, Maria da Graça dos Santos Dias e Aírto Chave Júnior fazem uma alusão assaz significativa:

O conflito, qual erupção vulcânica, não produz apenas destruição e morte, mas fertiliza o solo para que se plante a justiça e democracia nas relações humanas e sociais. Este pode ser visto como manifestação da consciência crítico-reflexiva contra uma ordem totalitária, vivida seja nas relações pessoais, societárias ou estatais. (2009, p.225)

Portanto, pode-se afirmar que o conflito faz parte da condição humana, e, sobretudo, está inerente ao aspecto individualista e único de cada pessoa, sendo condição para seu tratamento o pensamento a partir da diferença, em que o diálogo é a grande chave para o alcance do bem-estar social. Abordá-lo de maneira ampliada, sob a perspectiva singular de cada parte envolvida é o início de uma prestação de serviço mais humanizada e consentânea às garantias constitucionais.

Ademais, a tão almejada pacificação da sociedade não se depara na ausência de situações conflituosas, mas sim na capacidade dos cidadãos de solucioná-las ou tratá-las. Como preceitua WARAT (2004, p.26), “os conflitos nunca desaparecem, se transformam”.

Compreender a dimensão conceitual do conflito implica em submetê-lo ao apropriado mecanismo de solução, seja pela via da jurisdição, seja pela via da jurisconstrução⁵.

2.3 A Resolução nº 125 do CNJ e novo Código de Processo Civil

Com a premente necessidade de institucionalizarem-se os meios alternativos de resolução de conflitos, uma expressiva movimentação iniciou-se no Conselho Nacional de Justiça. Sobre a presidência do Ministro Cezar Peluso, um grupo de trabalho e estudos fora formado no intuito de instituir uma política pública de tratamento adequado de conflitos, “resultando daí a Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010 [...], que regulamenta a conciliação e a mediação em todo o país, estabelecendo diretrizes aos tribunais” (LUCHIARI, 2011, p. 288).

Insta gizar, que a implementação de tal política pública visa fomentar os métodos alternativos de tratamento de conflito no âmbito judiciário, estabelecendo-se como propósito primordial a pacificação social, por intermédios de mecanismos que estimulam o diálogo, o consenso, e a autonomia de vontade das partes. Ressalta-se que a redução da sobrecarga de processos no Poder Judiciário apresenta-se tão somente como uma consequência à introdução dos métodos não adversariais, não sendo este o escopo almejado com a implantação da política pública de tratamento adequado de conflitos. É bem verdade que os reflexos produzidos pela adoção de meios que contemplam o acesso qualificado à justiça - através da criação de centros judiciários e núcleos permanentes nos tribunais para oferta de serviços adequados à população - respingam nos demais setores, com perceptível redução da morosidade e no montante de demandas judiciais, uma das características ensejadoras da crise no sistema de jurisdição.

Um dos focos de maior relevância apresentado pela Resolução nº 125 do CNJ diz respeito à previsão de preparação basilar daqueles que se dispõem a exercer a função de conciliador e mediador, eis que fora “apresentada a necessidade da capacitação, orientações gerais sobre os temas a serem abordados nos cursos, carga horária mínima e realização de parcerias” (SALES; CHAVES, 2014, p. 274), em consonância com os preceitos essenciais atinentes a um processo autocompositivo qualitativo.

Por conseguinte, em janeiro de 2013, fora editada a Emenda nº 01 à Resolução nº 125, alterando expressivamente o conteúdo de determinados artigos e anexos da referida

⁵ José Luis Bolzan de Moraes vale-se dessa expressão para caracterizar o gênero de solução consensual de conflitos. *Jurisdição e consenso: jurisconstrução* (1999, p. 128).

norma, restringindo, inclusive, “as parcerias e a participação de instituições brasileiras na condução da capacitação” (SALES; CHAVES, 2014, p. 271) de autocompositores, visando, dessa forma, fortalecer a prestação de serviços em torno da cidadania, democratização, e inclusão social.

Percebe-se que, com o avanço das discussões acerca da implantação e fomento aos meios alternativos de solução de conflitos no âmbito judiciário, destinou-se uma maior atenção à conciliação, bem como à qualidade com que esta era efetuada. De tal sorte, a capacitação dos conciliadores tornou-se alvo de debate no meio jurídico, no propósito de se construir um acordo consciente, e com o factual comprometimento das partes, garantindo um serviço satisfatório aos cidadãos, o que veio a arraigar-se no conteúdo da Resolução nº 125:

Art. 2º Na implementação da política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados:

(...)

II - adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores;

Ademais, após longos debates em torno do Projeto de Lei que propunha implantar o novo Código de Processo Civil na ordem jurídica do país, este, finalmente, fora sancionado na data de 16 de março de 2015, entrando em vigor em 18 de março de 2016, sob o comando da Lei nº 13.105. Dentre as diversas modificações introduzidas pelo diploma legal, há um terminante incentivo aos mecanismos de composição consensual de conflitos, seguindo uma tendência mundial, que prioriza os meios alternativos para o tratamento de litígios, em detrimento de decisões adjudicadas oriundas de sentenças judiciais⁶. Por conseguinte, percebe-se que o legislador não restringiu os métodos consensuais de solução de conflitos apenas aos institutos da conciliação e da mediação, eis que, ainda que estes tenham citação expressa, os demais meios podem e devem ser intentados, por todos os operadores do direito, e, indiferentemente da fase processual que se encontre, estimulando-se de forma contínua uma decisão convencionada entre as partes.

Ainda, o atual Código de Processo Civil cuidou, na secção V, artigo 165⁷, de designar aos tribunais a criação de centros judiciários para a solução consensual de conflitos, observando-se que programas de estímulo e orientação à autocomposição sejam colocados em

⁶ Dentre as Normas Fundamentais do Processo Civil, o artigo 3º apresenta em seus parágrafos, 2º e 3º, a seguinte redação:

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

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

⁷ Eis o que preconiza o citado artigo: Seção V- Dos Conciliadores e Mediadores Judiciais-

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

prática, o que vem a propiciar, ainda que de forma rudimentar, a efetividade do acesso à justiça, coadunando com as disposições e diretrizes da própria Resolução nº 125, e Emenda nº 01 do CNJ, como anteriormente elucidado.

Nesta compreensão, os métodos autocompositivos adquiriram significativa relevância, eis que, de regra, após a apresentação da peça inicial e da posterior decisão acerca de sua admissibilidade, há a previsão de uma audiência de conciliação ou de mediação, oportunizando as partes a possibilidade de atuarem ativamente na construção da resolução de suas contendas, em consonância com suas necessidades, e viabilidade de execução de um potencial acordo. Nesse sentido, aduz o *caput* do artigo 334 do novo CPC:

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.

Sequencialmente, os parágrafos que acompanham o artigo 334 tratam de descrever os trâmites atinentes às audiências de conciliação ou mediação, com ressaltos ao § 5º que prevê a necessidade de ser declarado, de maneira expressa nos autos do processo, o desinteresse das partes em participarem de um dos mecanismos autocompositivos de tratamento de conflito. Portanto, atentou-se, acintosamente, à terminante deliberação dos envolvidos em aderirem ao método não adversarial de resolução do litígio, vez que apenas sob essa perspectiva poderão ser gerados efeitos positivos – com necessidades e interesses de ambos os lados satisfeitos - e duradouros, reforçando no ordenamento jurídico a busca por uma justiça mais próxima, “trabalhando na capacitação das pessoas para que possam abordar, compreender e resolver seus problemas, levando-as a exercer seus direitos junto à satisfação na resolução de seus conflitos, sem imposição nem discriminação.” (VEZZULLA, 2006, p.95).

No afã de facilitar aos cidadãos brasileiros o acesso a uma ordem jurídica justa, e, igualmente, mitigar o número de demandas prolongadas e recursos que postergam o andamento dos processos nos tribunais, o novo Código de Processo Civil insere na ordem jurídica nacional - e no princípio dos procedimentos judiciais - a conciliação e a mediação. Sob tal ótica, o que, de fato, se pretende, é diluir uma cultura nacional que prioriza a adversariedade para dirimir seus mais diversos conflitos. Contudo, percebe-se que a inovação introduzida pelo novo código apresenta-se apenas como um dos múltiplos passos que devem ser efetuados na direção da mudança de paradigma que se aspira.

3 O CONCILIADOR COMO PACIFICADOR DE CONFLITOS

O exercício da função de conciliador pode parecer, em análise perfunctória, de simples execução, todavia, quando se trata de relações humanas e interpessoais, todas as ações demandam uma preparação prévia e capacitatória – e, sobretudo, a própria vocação –, de maneira que o conflito instaurado possa ser dirimido, reaproximando as partes, ocasionando um acordo, findando com o processo judicial, e semeando mudanças em prol de uma cultura pacifista. Na presença de conciliadores capacitados, as partes recebem orientações válidas para todas as esferas da vida, como o entendimento de que os conflitos sempre existirão, e, ainda, a apreensão da grandeza existente nas decisões autônomas (dotadas de consciência na participação social e de responsabilidade quanto aos atos praticados) e consensuadas.

Dessa forma, percebendo na figura do conciliador um pacificador de conflitos, e diante da incontestável relevância da função, compreender as matizes determinantes para o êxito da conciliação faz-se de suma importância para que as decisões consensuadas possam ser vistas como o mais salutar dos caminhos frente à satisfação da pretensão jurisdicional.

3.1 A construção do acordo por meio do diálogo e entendimento

Para se executar a função de facilitador em métodos não adversariais, com maestria, requer a percepção de que as hodiernas relações sociais estão cada vez mais diversificadas e complexas, e, portanto, aspectos de cidadania precisam ser inseridos neste contexto. A cidadania a que se refere deve ser inclusiva e solidária, capaz de abarcar a diversidade social e propiciar a cada cidadão, ao menos a oportunidade de percepção de que as ferramentas necessárias para a resolução de grande parte dos conflitos inter-relacionais encontram-se intrínsecos às próprias partes. Evidentemente, tal percepção fora encoberta pela forte cultura beligerante presente na sociedade brasileira, sendo que o caminho inverso pode ser percorrido mediante empenho de determinadas esferas, entre elas, o poder judiciário.

É patente que os primeiros passos já foram dados e o trajeto se apresenta em construção. O perfil de conciliadores preparados, e que compreendam a dimensão alcançada por meio do estabelecimento de um diálogo proveitoso é sequência desta busca pela implantação de uma cidadania participativa, que percebe na diferença a oportunidade de aprendizado. Frente a isto:

[...] o diálogo (res) surge como um dos meios mais eficazes para a sua sustentabilidade. Nesse aspecto, a cidadania pode fazer o diálogo intercultural. No entanto, em uma sociedade constituída por uma pluralidade de identidades, alguns valores haverão de viabilizar a interação social; encaminhar o entendimento, e pautar as ações em torno de uma integração. (BERTASO e LUNARDI, 2013, p. 163)

Por conseguinte, não obstante a formação de uma relação de confiança entre os jurisdicionados e o conciliador, faz-se necessário que este instigue demandante e demandado, no intuito de cada um deles possa exprimir suas posições e pontos de vistas em relação ao conflito. Assim, o diálogo da competição cede lugar ao diálogo da cooperação, onde há a colaboração de todos os presentes na audiência, desvencilhando-os da imagem de opositores, e aproximando-os de uma decisão participativa, o que fomenta o sentimento de satisfação (SALES, 2010, p. 91). Quando se extingui a visão adversarial que os conflitantes possuem ao ingressarem no ambiente forense, a leitura do conflito passa a ser diferente, substituindo a expectativa de interesses opostos, por interesses em comum.

Portanto, tem-se na atuação do conciliador a nítida figura de um favorecedor na pacificação de litígios, agindo como representante do Estado (poder judiciário) no auxílio da prestação de uma justiça qualitativa, que propicia às partes a oportunidade de solucionarem suas contendas por intermédio de um auxiliar preparado, capaz de instaurar, em audiência, um espaço democrático para a construção de um acordo. Ainda, jungindo aspectos determinantes para a transformação de um conflito, tais como a compreensão do posicionamento alheio e o estabelecimento de um diálogo salutar, têm-se mecanismos suficientes para a “realização da cidadania sustentada pelas múltiplas formas pelas quais o diálogo pode viabilizar o entendimento entre pessoas e culturas” (BERTASO, 2009, p. 30).

Nesta ótica, é patente que os efeitos emanados pelo entendimento de lados opostos em abundantes relações cotidianas, em longo prazo, têm o condão de operar mudanças substanciais, com reflexos que podem atingir distintas áreas, como relações familiares, relações de trabalho e relações de vizinhança, entre outras. A genuína compreensão de que está na própria sociedade a capacidade necessária para a solução da maioria dos conflitos transmite a ideia de que o poder judiciário não precisa imiscuir-se em todas as vicissitudes de cada cidadão para que se alcance o tão almejado sentimento de justiça.

Para tanto, novos setores que estimulam a decisão dialogada e consensuada devem ser criados, ao passo que aqueles que já existem, merecem ser otimizados, no intuito de que, paulatinamente, se figure uma transposição de cultura no país. O Juizado Especial Civil vem sendo uma seara judicial de vasta importância nesta trajetória, ainda que eivado por percalços atinentes aos demais ritos. O conciliador, frente a pessoas que defendem visões opostas, tem, em primeiro momento, a missão de estabelecer a confiança dos envolvidos, para que, assim, se instaure o diálogo colaborativo. Conseqüentemente, busca o encontro de interesses comuns, “operando na busca da *face* perdida dos litigantes numa relação de cooperação pactuada e convencional” (SPENGLER, 2009, p. 55), para que, derradeiramente, se vislumbre o

entendimento entre os envolvidos. Dessa forma, o acordo não é impositivo, tampouco pressionado, o que favorece o seu cumprimento.

3.2 A conciliação como ferramenta para provocar mudanças

Durante muito tempo viu-se na audiência conciliatória realizada nos Juizados Especiais Cíveis um espaço destinado unicamente à realização de um acordo entre os litigantes, de modo que se findasse ali o procedimento judicial, contribuindo assim para a desobstrução da via judiciária. Sob tal perspectiva, o auxiliar da justiça encarregado de guiar a composição, o conciliador, deixou de receber um tratamento relevante, e, mais do que isso, o poder judiciário absteve-se de lhe direcionar a capacitação fundamental para o exercício da função.

Indubitavelmente, o objetivo primordial da audiência conciliatória é, de fato, a obtenção da conciliação por intermédio de um acordo firmado entre as partes, porém, não se restringe a um ato inócuo diante das relações sociais, uma vez que o princípio constitucional de acesso à justiça assegura a todo cidadão a prestação de um serviço qualitativo, em que o acesso à ordem jurídica justa é concebido em sentido amplo. De igual modo, o aprendizado do respeito à diferença tem o condão de produzir efeitos desmesuráveis, seja no caso concreto em que se visa o acordo judicial, seja nas relações interpessoais que permeiam o cotidiano. Nesse sentido, pertinente o que aduz Zygmunt Bauman:

A letra miúda do rodapé é que todas as diferenças são boas e dignas de preservação simplesmente porque são diferenças; e todo debate, por sério, honesto e civilizado que seja, será banido se tentar reconciliar as diferenças existentes de modo a elevar (e presumivelmente melhorar) o nível dos padrões gerais que presidem a vida humana. (2003, p.96-97)

Modificar o meio em que se está inserido depende de ações concretas dos atores principais deste cenário: os próprios indivíduos. Para tanto, o Estado, por intermédio das políticas públicas desempenha papel inicial e essencial na edificação deste novo paradigma voltado à harmonização social. É incontestável que não se almeja tamanha evolução cultural em exíguo tempo, contudo, percebe-se que ainda há muito que ser debatido e posto em prática, para que o conflito se desvencilhe da ideia exordial de adversariedade.

A preparação esmerada dos futuros lidadores do direito, a humanização de magistrados e promotores de justiça, e as discussões em torno da cidadania e do acesso à justiça nos serviços prestados pelo poder judiciário são algumas das ferramentas possíveis de provocar significativas mudanças. De certo, desenvolver os espaços que a legislação já prevê

e que necessitam de otimização para que surtam os feitos aspirados, é acompanhar os novos rumos traçados pela sociedade pós-moderna, intensificando a melhoria na esfera da convivência social.

Por meio da oportunidade do diálogo e do entendimento, os cidadãos que buscam na jurisdição a solução de seus conflitos, passam a compreender que possuem a responsabilidade de conduzir os problemas que os cercam, de maneira livre e pacífica, e com respeito ao outro. Assim, a função do conciliador apresenta também caráter pedagógico, instruindo aos jurisdicionados os mecanismos essenciais para que futuros conflitos sejam dirimidos pela via autocompositiva, em que cada indivíduo envolvido é peça valorosa na implementação de uma sociedade democrática e cidadã, que propicia a pacificação por meio da cooperação conjunta. Como aduz Paulo Freire (2000, p. 33), “daí então, que a nossa presença no mundo, implicando escolha e decisão, não seja uma presença neutra”.

É no afimco da realização de pequenas mudanças que será possível de atingir uma cultura diferenciada da atual, na qual os cidadãos são participantes ativos na construção de uma justiça inclusiva, que trata com dignidade a pessoa humana, e que, igualmente, previne. Destaca-se, ainda, que não se trata de anseios quiméricos, uma vez que os primeiros movimentos já são vistos, como na exigência de uma preparação mínima para aqueles que atuam na autocomposição de litígios, visando proporcionar aos jurisdicionados maior confiança e satisfação com a justiça. Nesta ótica, os Juizados Especiais Cíveis têm contribuído imensamente na integração da sociedade com o poder judiciário, vez que “não haverá justiça mais próxima dos cidadãos, se os cidadãos não se sentirem mais próximos da justiça” (SANTOS, 2008, p. 89).

Ademais, aquele que está disposto a exercer a atividade de conciliar conflitos precisa estar ciente do constante aprendizado que requer o exercício de tal função. Atuar como conciliador é não se acomodar a meras tentativas paliativas de realização de acordos, mas dedicar-se a harmonização de relações oriundas da vida em sociedade que, por alguma razão, encontraram-se divergentes. Para tanto é indispensável um olhar permanentemente tenro e desafiador sobre o mundo que se quer colorir, em que as cores da cidadania, da justiça, da paz e do bem-estar social constituem a base para a criação de uma verdadeira obra-prima.

CONCLUSÃO

Os Juizados Especiais Cíveis efetivou a aproximação do cidadão e da justiça brasileira por meio da superação de diversas barreiras que obstaculizavam tal relação, contudo

o grande aporte do rito sumaríssimo está no aspecto preventivo que ele exerce. A função do conciliador durante a audiência conciliatória tem o potencial de operar a reflexão entre os litigantes, de maneira que eles percebam que quem detém o total conhecimento acerca do episódio que os reúne ali, são eles mesmos, e, por esta razão, seria pouco provável que um terceiro, que desconheça a realidade dos fatos, proferisse decisão satisfatória a ambos.

Verifica-se no presente estudo que o juizado especial cível fora implantado, sobretudo, para propiciar o acesso à justiça para o cidadão. Seja com a lei que instituiu as pequenas causas, seja com a atual lei dos juizados especiais cíveis, a autocomposição do litígio por meio da conciliação sempre figurou como o norte do procedimento sumaríssimo. Entrementes, propiciar a justiça em sentido amplo abarca a disponibilização de ações que comportem o exercício da cidadania, buscando-se garantir o direito a ter direitos, ao ofertar às partes envolvidas a compreensão de que a decisão construída pelo diálogo e pelo entendimento resulta em benefícios significativos e indispensáveis à harmonização social.

Destarte, aquele que atua como conciliador, além de preparação adequada, necessita estar ciente dos mecanismos que possui para contribuir na pacificação social de conflitos que, por óbvio, sempre existirão. Tais mecanismos podem surgir em ações simples, mas que por vezes passam despercebidas, como no estabelecimento de um ambiente propício ao diálogo, na compreensão do outro como sujeito de emoções, na escuta recíproca das partes, entre outras ações.

Portanto, por intermédio da conciliação autocompositiva realizada no âmbito dos juizados especiais cíveis, e pela participação ativa e qualificada do conciliador, é exequível desenvolver um mecanismo não adversarial judicial que agregue aos envolvidos um aprendizado coerente acerca da solução tomada conjuntamente, em que nenhum dos lados denomina-se perdedor, e que, conseqüentemente, aprimora as relações sociais.

REFERENCIAIS

ANDRIGHI, Fátima Nancy. Apresentação. In: GROSMAN, Claudia Frankel; MANDELBAUM, Helena Gurfinkel. (Org.). **Mediação no Judiciário**: teoria na prática e prática na teoria. 1ª Ed. São Paulo: Primavera Editorial, 2011.

BAUMAN, Zygmunt. **Comunidade**: a busca por segurança no mundo atual. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

BERTASO, João Martins. Cidadania, Reconhecimento e Solidariedade: Sinais de uma fuga. In: BERTASO, João Martins. (Org.) **Cidadania, Diversidade e Reconhecimento**. Santo Ângelo: FURI, 2009.

BERTASO, João Martins; LUNARDI, Luthianne Perin Ferreira. Cidadania e Direitos Humanos: o reconhecimento do outro no mundo intercultural. In: HOMMERDING, Adalberto Narciso; ANGELIN, Rosangela (Org.). **Diálogo e Entendimento: direito e multiculturalismo e políticas de cidadania e resoluções de conflitos**. 1ª Ed. Rio de Janeiro: LMJ Mundo Jurídico, 2013.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. **Lei nº 9.099**, de 26 de setembro 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm>. Acesso em: 14 set. 2014

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125**, de 29 de novembro de 2010. Disponível em :<http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/resolucoespresidencia/12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010>. Acesso em: 02 out. 2014.

BRASIL. **Lei Federal nº 13.105**, de 16 de março de 2015. Brasília: Presidência da República, 2015.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. 13ª triagem. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

BOLZAN DE MORAIS, José Luis. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **Juizados Especiais Cíveis Estaduais e Federais: Uma abordagem crítica**. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2004.

CARDOSO, Antonio Pessoa. **Juizados especiais aproximam a Justiça do povo**. Revista Consultor Jurídico, 10 de setembro de 2007. Disponível em:
http://www.conjur.com.br/2007-set-10/juizados_especiais_aproximam_justica_povo. Acesso em 26 set. 2014.

CUNHA, Luciana Gross. **Juizado Especial: criação, instalação, funcionamento e a democratização do acesso à justiça**. São Paulo: Saraiva, 2008.

DEMARCHI, Juliana. Técnicas de conciliação e mediação. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA, Caetano Neto (Coord.). **Mediação e Gerenciamento do Processo: Revolução na prestação jurisdicional**. São Paulo: Editora Atlas, 2007

DIAS, Maria da Graça dos Santos; CHAVE JÚNIOR, Airto. Mediação: Uma terceira de caráter político-pedagógico. In: **Os (des) caminhos da Jurisdição**. SPENGLER, Fabiana Marion; BRANDÃO, Paulo de Tarso. (Org.) Florianópolis: Conceito Editorial, 2009.

FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. **Manual dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais e Federais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da indignação**: cartas pedagógicas e outros escritos. São Paulo: UNESP, 2000.

HERMANN, Ricardo Torres. **O tratamento das demandas de massa nos Juizados Especiais Cíveis**. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2010.

LUCHIARI, Valéria FerioliLagrasta. Comentários da resolução nº 125, do Conselho Nacional de Justiça, de 29 de novembro de 2010. In:GROSMAN, Claudia Frankel; MANDELBAUM, Helena Gurfinkel. (Org.). **Mediação no Judiciário**: teoria na prática e prática na teoria. 1ª Ed. São Paulo: Primavera Editorial, 2011.

MOORE, Christopher W. **O Processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 1998.

PISKE, Oriana. **Abordagem histórica e jurídica dos juizados de Pequenas Causas aos atuais Juizados Especiais Cíveis e Criminais brasileiros**. Publicado em 08 ago 2008. Disponível em: <http://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/artigos/2008/juizados-especiais-no-brasil-parte-v-juiza-oriana-piske>. Acesso em: 23 Jul 2015.

SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. **Mediação e Conciliação Judicial** – A Importância da Capacitação e de seus Desafios. Sequência, Florianópolis, n. 69, p. 255-280, dez. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/seq/n69/11.pdf>. Acesso em: 19 Jan 2016.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediare**: um guia prático para mediadores. 3ª edição, rev., atual., e ampl. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2010.

SANTOS, Boaventura de Souza. **Para uma revolução democrática da justiça**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

SPENGLER, Fabiana Marion. A crise da jurisdição e a necessidade de superação da cultura jurídica atual: uma análise necessária. In: SPENGLER, Fabiana Marion; BRANDÃO, Paulo de Tarso (Org.). **Os (des) caminhos da jurisdição**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2009.

VEZZULLA, Juan Carlos. **A Mediação de Conflitos com adolescentes autores de ato infracional**. Florianópolis: Habitus, 2006.

WARAT, Luiz Alberto. **Surfando na pororoca: o ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WATANABE, Kazuo. A mentalidade e os meios alternativos de solução de conflitos no Brasil. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRATA, Caetano Neto (Coord.). **Mediação e Gerenciamento do Processo**: Revolução na prestação jurisdicional. São Paulo: Editora Atlas, 2007.