

# MEDIAÇÃO COMO AMPLIAÇÃO DE ACESSO À JUSTIÇA. A MEDIAÇÃO NO DIREITO BRASILEIRO

José Celso Martins

Volume 28, numéro 5, 2023

L'humanité face aux conflits actuels. Nouveaux défis pour la médiation : Forum mondial de médiation, 2022 | XIe Conférence

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1109113ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1109113ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Centre de recherche en droit public Université de Montréal

ISSN

1480-1787 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Martins, J. C. (2023). MEDIAÇÃO COMO AMPLIAÇÃO DE ACESSO À JUSTIÇA. A MEDIAÇÃO NO DIREITO BRASILEIRO. *Lex Electronica*, 28(5), 297–316.  
<https://doi.org/10.7202/1109113ar>

Résumé de l'article

Cet article vise à démontrer que la médiation peut être considérée, comme une procédure, comme un instrument de pacification des conflits qui élargit l'accès à la justice, en prenant notamment comme référence la législation brésilienne. L'élargissement de l'accès à la justice est un défi pour la société moderne qui cherche, avec la création de nouvelles procédures - la législation - et de nouveaux organismes publics et privés, à ouvrir d'autres possibilités pour promouvoir la pacification des conflits sociaux. La médiation en tant que solution auto-composée est une procédure qui guide la société dans la recherche d'une culture pacifique de résolution des différends. Le système capitaliste, dans son développement en tant que système, génère plusieurs relations juridiques, parmi lesquelles nous soulignons les relations de travail et les relations de consommation. Pour ces relations juridiques, la législation a déjà identifié la médiation comme un modèle efficace pour résoudre les différends. Les techniques de médiation peuvent être appliquées par des professionnels issus d'horizons les plus divers, ce qui facilite leur utilisation et leur accès. Pour le développement pratique de la médiation dans la société contemporaine, l'analyse suivante est nécessaire du point de vue de la communauté dans laquelle elle sera utilisée : la contextualisation historique et idéologique, les conflits sociaux les plus courants, la manière dont se développent les relations de travail et de consommation. L'établissement des concepts de médiation et d'accès à la justice, combiné à une brève recherche sur les différentes possibilités de recours à la médiation par les institutions publiques et privées conformément à la législation brésilienne, peut permettre de comprendre que la résolution des conflits par la médiation ne se limite pas à l'intervention de l'État dans la résolution des conflits. Les conflits par des méthodes hétérocompositionnelles et peuvent être améliorés, développés et élargis par la société civile organisée, par le biais d'institutions créées à cet effet spécifique ou par d'autres qui fonctionnent dans un format associatif comme les églises, les clubs, les écoles, les bibliothèques et autres.

© José Celso Martins, 2023



Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

<https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

é  
rudit

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

<https://www.erudit.org/fr/>

# MEDIAÇÃO COMO AMPLIAÇÃO DE ACESSO À JUSTIÇA. A MEDIAÇÃO NO DIREITO BRASILEIRO

**José Celso MARTINS<sup>162</sup>**

---

<sup>162</sup> José Celso Martins, lawyer, master in political and economic law, pedagogue, president of TASP - São Paulo Mediation and Arbitration Center. [arbitral@uol.com.br](mailto:arbitral@uol.com.br)

## RÉSUMÉ

Cet article vise à démontrer que la médiation peut être considérée, comme une procédure, comme un instrument de pacification des conflits qui élargit l'accès à la justice, en prenant notamment comme référence la législation brésilienne. L'élargissement de l'accès à la justice est un défi pour la société moderne qui cherche, avec la création de nouvelles procédures - la législation - et de nouveaux organismes publics et privés, à ouvrir d'autres possibilités pour promouvoir la pacification des conflits sociaux. La médiation en tant que solution auto-composée est une procédure qui guide la société dans la recherche d'une culture pacifique de résolution des différends. Le système capitaliste, dans son développement en tant que système, génère plusieurs relations juridiques, parmi lesquelles nous soulignons les relations de travail et les relations de consommation. Pour ces relations juridiques, la législation a déjà identifié la médiation comme un modèle efficace pour résoudre les différends. Les techniques de médiation peuvent être appliquées par des professionnels issus d'horizons les plus divers, ce qui facilite leur utilisation et leur accès. Pour le développement pratique de la médiation dans la société contemporaine, l'analyse suivante est nécessaire du point de vue de la communauté dans laquelle elle sera utilisée : la contextualisation historique et idéologique, les conflits sociaux les plus courants, la manière dont se développent les relations de travail et de consommation. L'établissement des concepts de médiation et d'accès à la justice, combiné à une brève recherche sur les différentes possibilités de recours à la médiation par les institutions publiques et privées conformément à la législation brésilienne, peut permettre de comprendre que la résolution des conflits par la médiation ne se limite pas à l'intervention de l'État dans la résolution des conflits. conflits par des méthodes hétérocompositionnelles et peuvent être améliorés, développés et élargis par la société civile organisée, par le biais d'institutions créées à cet effet spécifique ou par d'autres qui fonctionnent dans un format associatif comme les églises, les clubs, les écoles, les bibliothèques et autres.

## MOTS-CLÉS

Conflits sociaux; Médiation; Accès à la justice; Moyens adéquats pour résoudre les conflits

## RESUMO

O presente artigo tem por objetivo demonstrar que a mediação pode ser considerada, enquanto procedimento, instrumento de pacificação de conflitos que amplia o acesso à justiça, especialmente tendo-se como referência a legislação brasileira. A ampliação do acesso à justiça é desafio para a sociedade moderna que busca, com a criação de novos procedimentos – legislações - e de novos órgãos públicos e privados, permitir outras possibilidades de promover a pacificação de conflitos sociais. A mediação como solução autocompositiva é procedimento que orienta a sociedade na busca de uma cultura pacífica para solução de controvérsias. O sistema capitalista, no seu desenvolvimento enquanto sistema, gera diversas relações jurídicas dentre as quais destacamos as relações de trabalho e as relações de consumo. Para estas relações jurídicas, a legislação já tem apontado a mediação como modelo eficiente para a

solução de controvérsias. As técnicas de mediação podem ser aplicadas por profissionais das mais diversas formações, o que facilita sua utilização e acesso. Para o desenvolvimento prático da mediação na sociedade contemporânea, faz-se necessária a seguinte análise na perspectiva da comunidade em que será utilizada: contextualização histórica e ideológica, conflitos sociais mais comuns, como se desenvolvem as relações de trabalho e de consumo. O estabelecimento de conceitos de mediação e de acesso à justiça, agregado a breve pesquisa sobre as diversas possibilidades de utilização da mediação por instituições públicas e privadas de acordo com a legislação brasileira, pode proporcionar o entendimento de que a solução de conflitos pela mediação não fica restrita à intervenção do Estado na solução de conflitos por métodos heterocompositivos e pode ser melhorada, desenvolvida e ampliada pela sociedade civil organizada, através de instituições criadas com esse fim específico ou por outras que atuem no formato associativo como igrejas, clubes, escolas, bibliotecas e outros.

## **PALAVRAS-CHAVE**

Conflitos sociais; Mediação; Acesso à justiça; Meios adequados de solução de conflitos

## INTRODUÇÃO

**[939]** A mediação como instrumento de pacificação social é um sistema adaptável às transformações sociais e sua utilização dentro das técnicas e normas já conhecidas amplia o acesso à justiça. Seu desenvolvimento deve ocorrer por meio de políticas públicas e de ações organizadas pelas diversas instituições privadas voltadas para as ações sociais dentro de cada sociedade, contextualizada pelas suas condições ideológicas, sociais e econômicas.

**[940]** Nossa proposta é demonstrar que a mediação como meio de pacificação de conflitos é instrumento capaz de ampliar o constitucional direito de acesso à justiça e da duração razoável do processo. De acordo com a Constituição Brasileira, Artigo 5º, Inciso LXXVIII: *“a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”*

**[941]** No Brasil, a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ – promulgada em 29/11/2010, estabeleceu novos parâmetros para a solução de conflitos ampliando os procedimentos já existentes dentro do Poder Judiciário. Nesse contexto, a mediação passou a ser uma nova via de acesso à justiça colocada à disposição da sociedade brasileira, inclusive como procedimento adotado pelo Poder Judiciário por meio de CEJUSCs - Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, classificados como unidades judiciárias, que visam a pacificação de conflitos pela via autocompositiva.

**[942]** A essa Resolução se seguiram outras legislações para desenvolvimento da mediação no Brasil, dentre as quais destacamos a Lei 13.105/15 – Código de Processo Civil - e a Lei 13.140/15 - Lei de Mediação.

**[943]** Para o desenvolvimento da mediação em qualquer Estado, deve ser analisado o contexto histórico, social, econômico e ideológico em que será implementado o sistema. Iremos apresentar algumas experiências desenvolvidas no Brasil nos últimos anos. Esses exemplos acontecem na rede pública e privada. Na área privada, apontamos que muitas escolas têm aplicado a mediação escolar, além de grandes empresas como as redes E-Bay e Mercado livre. As câmaras de mediação e arbitragem privadas também têm apresentado níveis consideráveis de sucesso nas mediações, quando utilizam a mediação isoladamente ou como primeira fase de um procedimento arbitral. Na rede pública, temos instituições como os CEJUSCs ou a plataforma eletrônica “Consumidor.gov.br”, promovida pela SENACON—a Secretaria Nacional do Consumidor, no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que oferece ambiente para negociação on-line, no qual consumidor e fornecedor se comunicam com o propósito de solucionar um conflito. Quando não é possível a solução direta, um mediador é designado para auxiliar os envolvidos e os índices positivos são consideráveis.

**[944]** Portanto, o objetivo desse trabalho é apresentar a utilização da mediação como meio de acesso à justiça, uma vez que permite à sociedade resolver suas pendências de forma juridicamente definitiva e segura. Essa utilização pode ocorrer com a

intervenção direta do Estado ou de forma extrajudicial dentro de uma sociedade civil organizada.

## 1. JUSTIFICATIVA

**[945]** Antes de pensarmos na mediação como meio de pacificação de conflitos, torna-se fundamental conhecermos em que contexto social e econômico ela será aplicada, visto que, de acordo com o modelo econômico – capitalismo ou outro - e a condição de distribuição de riqueza da sociedade, poderemos ter a origem e motivação para os conflitos com características diferentes e, portanto, diferentes necessidades na busca de sua solução.

**[946]** A maior parte dos conflitos sociais decorrem da forma de distribuição da riqueza, especialmente na sociedade capitalista, cuja dinâmica impõe diferentes possibilidades de acesso aos bens e serviços produzidos dentro dessa mesma sociedade.

**[947]** A ideologia capitalista impõe a felicidade pelo consumo e pela propriedade privada, porém, para validar e manter esse modelo, torna precário e inviabiliza o acesso àquilo que essa mesma ideologia indica como o único caminho a ser seguido: o consumo e o trabalho. Assim, a precariedade criada pelo próprio sistema faz gerar uma série de conflitos, especialmente aqueles de natureza civil, trabalhista e consumerista.

**[948]** A pacificação de conflitos passa por uma mudança de cultura que implica na quebra de paradigmas e mudanças do sistema heterocompositivo, que hoje se tem como regra no Brasil, para o sistema autocompositivo.

**[949]** Para a mediação, como sistema autocompositivo, não há limites burocráticos ou legais para a sua aplicação e sempre haverá, como técnica, a escuta ativa e a empatia como fontes de aproximação do mediador àquele que necessita da solução de um conflito.

**[950]** O direito de acesso à justiça não deve se limitar ao direito de acesso ao Poder Judiciário estatal a fim de se obter soluções heterocompositivas. A autocomposição também deve estar no escopo jurisdicional do Estado. Nesse contexto, a mediação pode ser utilizada como procedimento organizado pelo Estado na busca do desfazimento do conflito e da pacificação social.

Pesquisa realizada no Brasil demonstra que para cada grupo de mil habitantes, aproximadamente 127 pessoas ingressaram com uma ação judicial no ano de 2022, portanto houve um aumento em 7,4% no número de casos novos em 2022, em relação a 2021. Nesse indicador, são computados somente os processos de conhecimento e de execução de títulos executivos extrajudiciais, excluindo, portanto, da base de cálculo, as execuções judiciais diretamente iniciadas<sup>163</sup>.

163 <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/09/justica-em-numeros-2023-010923.pdf>>, pg 102.

**[951]** O Poder Judiciário brasileiro sempre tratou a pacificação de conflitos por meio de procedimentos judiciais que tinham por objetivo uma decisão adjudicada no modelo heterocompositivo, que é uma decisão imposta por terceiro – juiz ou tribunal - para cumprimento por pessoas vinculadas ao processo dentro de determinado procedimento.

O Poder Judiciário finalizou o ano de 2022 com 81,4 milhões de processos em tramitação, processos que de alguma forma aguardavam solução definitiva. Desses, 17,7 milhões, ou seja, 21,7%, estavam suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório, aguardando alguma situação jurídica futura. Dessa forma, desconsiderados tais processos, tem-se que, em andamento, ao final do ano de 2022, existiam 63 milhões de ações judiciais<sup>164</sup>.

**[952]** Hoje, no Brasil, a mediação como instrumento de pacificação social encontra-se também regulamentada pela Lei n. 13.140/2015 e está prevista na Lei n. 13.105/2015 (Código de Processo Civil) como exercício regular a ser exercido dentro da organização do Poder Judiciário e como prática a ser utilizada como procedimento extrajudicial:

Art. 1º O processo civil será ordenado, disciplinado e interpretado conforme os valores e as normas fundamentais estabelecidos na Constituição da República do Brasil, observando-se as disposições deste Código.

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

Seção V – Dos Conciliadores e Mediadores Judiciais.

Art. 168. As partes podem escolher, de comum acordo, o conciliador, o mediador ou a câmara privada de conciliação e de mediação.

Art. 174. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios criarão câmaras de mediação e conciliação, com atribuições relacionadas à solução consensual de conflitos no âmbito administrativo<sup>165</sup>.

**[953]** A previsão do Código de Processo Civil Brasileiro, como principal fonte legislativa na organização de procedimentos judiciais, traz textualmente o reconhecimento da utilização do sistema autocompositivo como via de solução de conflitos e como prática a ser utilizada dentro de qualquer procedimento conhecido dentro da organização processual do Estado (LAGRASTA NETO, 2008, pg. 11).

164 <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/09/justica-em-numeros-2023-010923.pdf>>, pg. 92

165 <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm)>

O Código de Processo Civil de 2015 (“CPC/2015(LGL\2015\1656)”) também ressaltou essa mudança de mentalidade, assim como a Lei de Mediação—mesmo que décadas depois do Código de Defesa do Consumidor (“CDC(LGL\1990\40)”), que, inovador no país, já deixava a porta aberta para os meios adequados desde 1990, da Lei de Arbitragem, de 1996, e da própria Constituição Federal de 1988, que, em seu preâmbulo, já falava de uma “sociedade [...] fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias”<sup>166</sup>.

**[954]** A Lei n. 13.140/2015, como legislação que especificamente trata da mediação no Brasil, em seu art. 1º, define a mediação como técnica não adversarial, exercida por um terceiro imparcial, sem poder decisório, denominado mediador, escolhido ou aceito pelas partes, para auxiliá-las e estimulá-las a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

**[955]** Assim, sob todos os aspectos que analisamos a utilização da mediação, dentro da sociedade brasileira, percebemos que o sistema aponta para o procedimento autocompositivo como meio de ampliação de acesso à justiça.

## 1.1 A MEDIAÇÃO NO DIREITO BRASILEIRO

**[956]** No Brasil, a mediação foi acolhida como procedimento a ser utilizado pelo Poder Judiciário para a pacificação de conflitos sociais a partir da Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ e para sua implantação foram criados dentro de todos os tribunais do Estado, os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), que a partir dessa Resolução passaram a criar e estruturar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs), classificados como unidades judiciárias que são utilizadas especificamente para a pacificação de conflitos por meios autocompositivos (LAGRASTA NETO, 2008, pg. 13).

Em um momento no qual não havia marcos legais sobre a mediação, o papel da Resolução n. 125 do CNJ foi extremamente relevante. Além de trazer um Código de Ética, a Resolução estabeleceu parâmetros para a capacitação de conciliadores e mediadores judiciais, buscando assegurar a realização da conciliação e mediação de conflitos em todo o País, ao determinar que os órgãos judiciários ofereçam, além da solução adjudicada dos conflitos, mecanismos de resolução consensual de controvérsias entre as partes, bem como a prestação de atendimento e orientação aos cidadãos, com a criação de Núcleos e Centros de Solução de Conflitos e Cidadania<sup>167</sup>.

**[957]** Essa mesma resolução instituiu regras para criação de cursos para a formação de profissionais – mediadores e conciliadores - que são capacitados para a realização das sessões de mediação e conciliação, além do exercício de novas práticas que venham promover uma nova cultura para a pacificação de conflitos sociais no Brasil.

<sup>166</sup> <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5772965/mod\\_resource/content/2/22.10%20-%20A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20disputas%20online.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5772965/mod_resource/content/2/22.10%20-%20A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20disputas%20online.pdf)>, pg. 02.

<sup>167</sup> <<https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/outras-publicacoes/manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf>>



**[958]** O Brasil, no ano de 2021, já contava com 1.476 Centros de mediação e conciliação. Em 2023, são 8.625 mediadores e conciliadores capacitados para o exercício da pacificação autocompositiva, cadastrados no portal ConciliaJud<sup>168</sup>.

Na Justiça Estadual, esse número tem crescido ano após ano. Em 2014, eram 362 CEJUSCs, em 2015 a estrutura cresceu em 80,7% e avançou para 654 centros. Em 2016, o número de unidades aumentou para 808, em 2017 para 982 e em 2018 para 1.088. Em 2021, foram 11,9% sentenças homologatórias de acordo proferidas, valor que registrou crescimento em relação ao ano anterior, muito embora ainda não tenha retornado aos patamares que eram verificados antes da pandemia causada pela covid-19. Na fase de execução, as sentenças homologatórias de acordo corresponderam, em 2021, a 8,1%. É notória a curva de crescimento, tendo dobrado o valor ao longo da série histórica, com aumento em 4,6 pontos percentuais entre os anos de 2015 e 2021. Tal resultado pode decorrer do incentivo do CNJ para realizar conciliação na fase de execução, tendo sido um destaque na XVI Semana Nacional de Conciliação realizada (ano 2021). Na fase de conhecimento, a conciliação foi de 17,4%, um pouco acima (0,8 ponto percentual) do observado em 2020<sup>169</sup>.

**[959]** A mediação vem sendo desenvolvida a partir dessa legislação e o número de processos/conflitos resolvidos pelas práticas autocompositivas demonstra que efetivamente a cultura da solução pacífica de conflitos está alterando o cenário predominantemente, que era de soluções heterocompositivas promovidas por meio de sentenças para a solução das controvérsias por meio de transações.

## 2. MEDIAÇÃO - CONCEITO

**[960]** Mediação é uma técnica de solução de controvérsias em que um terceiro – denominado mediador - sem poder de decisão e sem força vinculante facilita o diálogo entre as partes conflitantes, com o objetivo de desfazer o conflito e restabelecer a comunicação (MARTINS, 2021, p.46).

**[961]** A solução jurídica para a controvérsia obtida pela mediação será a transação, fenômeno jurídico que produz a coisa julgada da relação jurídica, portanto traz uma solução definitiva para o conflito, de acordo com o Art. 840 do Código Civil Brasileiro.

**[962]** Assim, a mediação é uma forma pacífica de solução de controvérsias na qual um terceiro imparcial e equidistante aproxima as partes, ouve suas razões e motivações e, sem poder de decisão, as auxilia no desfazimento do conflito e no restabelecimento da comunicação.

**[963]** A mediação também pode ser definida como um processo estruturado por meio do qual duas ou mais pessoas em conflito procuram voluntariamente alcançar um

168 <<https://conciliajud.cnj.jus.br/ccmj>>

169 <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>>.

acordo para o seu litígio<sup>170</sup>, com a assistência de uma terceira parte neutra e qualificada chamada de mediador. Esse processo pode ser iniciado pelas partes, sugerido ou ordenado por um tribunal, ou pode ser imposto pelo direito de um Estado federativo, como ocorre no Brasil.

**[964]** Durante a mediação, as partes são convidadas a encetar ou reatar o diálogo e a evitar confrontos. As pessoas envolvidas no conflito desempenham um papel particularmente ativo nos esforços para encontrar a solução que mais lhes convém. A solução do litígio depende da obtenção de um acordo mediante concessões recíprocas, porém, se as partes não chegarem a uma composição amigável, o mediador não impõe uma solução. Dessa forma, o insucesso na mediação impõe aos interessados a busca de outros meios para resolver a questão.

**[965]** A mediação é procedimento célere que, na maior parte das vezes, tem menor custo que um procedimento judicial ordinário. Evita o confronto direto das partes, como conhecemos em um procedimento judicial ou arbitral, e permite-lhes manterem as suas relações profissionais ou pessoais para além do litígio. A mediação permite igualmente às partes encontrar soluções criativas para o seu litígio, o que não poderiam obter em um procedimento judicial.

**[966]** A mediação é um instrumento de pacificação social à disposição da sociedade, e como técnica autocompositiva - solução de um conflito obtida pelas próprias partes com ou sem a intervenção de terceiros - mostra-se extremamente útil para uma solução rápida, que no mais das vezes se mostra mais completa e perfeita, pois nesse modelo as partes vão participar ativamente na busca de uma solução e não simplesmente esperar que um terceiro solucione o problema sem sua direta intervenção - como ocorre nos procedimentos heterocompositivos.

**[967]** Existe uma pedagogia socialmente importante em todo conflito e, somente com a participação ativa das partes essa aprendizagem, pode ser aproveitada pelos envolvidos para o bem destes, como experiência de vida, bem como de toda a sociedade, que passa a ser conduzida por pessoas mais maduras e conscientes. O processo de aprendizagem que decorre do conflito, portanto, estende-se à formação pessoal/individual levando a pessoa para um novo patamar intelectual e emocional (MARTINS, 2021, pag. 73.).

**[968]** A mediação visa o desfazimento do conflito e o restabelecimento da comunicação entre os conflitantes. Assim, é considerada a técnica mais completa para a pacificação de conflitos, sendo esta técnica utilizada na pacificação de guerras entre Estados e na reconciliação de relações entre empresas, casais, em ambiente escolar e em demais relações, que por sua natureza são contínuas (SCHNITMAN, 1999, pg. 17).

**[969]** O mediador ajuda as partes a chegarem a um acordo sem expressar efetivamente nem formalmente uma opinião sobre as possíveis soluções para o litígio, e a solução final é produzida pelas próprias partes empoderadas pelo mediador.

170 Litígio, do latim litigiū é o pleito, demanda, disputa; contenda; questão levada ao conhecimento de terceiro com força vinculante sobre as partes – juiz togado ou árbitro.

**[970]** Dessa forma, a solução obtida pela autocomposição é muito diferente de um processo judicial ou arbitral, pois a solução proposta pelo sistema heterocompositivo atinge a pacificação pela eliminação do conflito, sempre com um viés somente jurídico, por meio de uma sentença proferida por um terceiro com poder vinculante sobre as partes, e isso ocorre sem que as partes necessariamente restabeleçam o relacionamento ou a comunicação após o encerramento do processo. Na heterocomposição, temos uma solução jurídica para o litígio/conflito, solução que não alcança, normalmente, a pacificação social.

**[971]** A conciliação, outro método autocompositivo, como regra, também se mostra suficiente com a eliminação do conflito pela aceitação de propostas, sem que necessariamente o conflito social seja desfeito e a comunicação restabelecida. Não é objetivo da conciliação que haja o restabelecimento da comunicação entre as partes litigantes, apesar que na prática isso seja possível. A eliminação do conflito é o escopo maior da conciliação.

**[972]** Para não haver dúvidas, a conciliação também se distingue da mediação na medida em que o papel do conciliador ultrapassa o do mediador, de modo a influir no ânimo das partes, apontando vantagens do acordo e dirimindo as tensões a fim de que se chegue a um acordo (GAILLARD e SAVAGE, 1999, pg. 9).

**[973]** Dessa forma, a mediação se torna o procedimento mais completo de pacificação de conflitos, pois, além de desfazer a controvérsia jurídica, restabelece a comunicação, condição necessária para a convivência e a verdadeira paz social.

**[974]** Dentre as técnicas que um mediador pode utilizar para a pacificação de um conflito está a possibilidade de ouvir as partes, além das questões que emergem como conflito (pretensão resistida). O mediador ouve as pessoas, suas histórias, suas justificativas e motivações para entender as razões do conflito e levar os envolvidos a considerarem outras visões, práticas e interpretações para obter a solução da questão.

**[975]** Na mediação não existe limite na apresentação das partes, que sempre poderão falar além dos limites da pretensão resistida. Essa condição não é possível em procedimentos judiciais, que se limitam a conhecer e aplicar o direito pretendido e aos fatos controversos, sem estar obrigado a conceber ou considerar as motivações, as necessidades, as possibilidades dos envolvidos, nem tampouco admitir como questão de valor o futuro da relação social posta em discussão.

**[976]** Por fim, cabe ao mediador a responsabilidade de analisar a condição social e econômica dos litigantes para encontrar um acordo mutuamente aceitável e realizável. A possibilidade e a verdadeira necessidade de cada uma das partes devem ser conhecidas e investigadas pelo mediador, para que o acordo obtido seja cumprido e que a paz entre as partes seja a mais duradoura possível.

**[977]** No aspecto jurídico, a pacificação obtida pela mediação deve ser reduzida a termo na forma de transação, como preveem os Artigos 840 e seguintes do Código Civil Brasileiro, para que a solução seja definitiva e promova a resolução de mérito como admite o Artigo 487, III, “b” do Código de Processo Civil do Brasil.

**[978]** Dessa forma, é importante ressaltar não somente a forma de se promover a solução de conflitos pela mediação, mas incorporar ao seu conceito o resultado jurídico, que é a transação, visto que essa solução promove o efeito da coisa julgada sobre a relação jurídica objeto da controvérsia.

O instituto da coisa julgada se destina a tornar definitiva uma solução dada pelo Poder Judiciário a determinada controvérsia que a ele tenha sido submetida. É dividida, em geral, em duas espécies, a coisa julgada formal e a coisa julgada material. A coisa julgada formal significa que, em determinado processo, houve uma última decisão, por meio da qual se colocou seu termo final, sem que contra ela tenha sido interposto qualquer recurso. Constitui-se a coisa julgada formal em uma imutabilidade do *decisum* somente no âmbito do processo em que foi prolatado. Por sua vez, a coisa julgada material é a qualidade de *imutabilidade* e *indiscutibilidade*, ou, mais precisamente, a *autoridade*, com a qual resta revestida uma determinada decisão de mérito. Destina-se a coisa julgada material a garantir a segurança extrínseca das relações jurídicas, impedindo qualquer outra decisão a respeito da mesma lide<sup>171</sup>.

**[979]** A mediação é um instituto capaz de pacificar conflitos como nenhum outro, visto que na heterocomposição o que se tem é uma solução jurídica para o litígio, de forma que o conflito social seja eliminado por uma decisão adjudicada, mas não necessariamente desfeito. A conciliação também no cumprimento de seus propósitos trabalha para que o conflito seja eliminado por força de um acordo juridicamente possível, mas não tem por escopo máximo o restabelecimento da comunicação, portanto, nenhum meio de pacificação é tão completo como a mediação, que visa o restabelecimento da comunicação social com o desfazimento do conflito.

**[980]** Conhecer as técnicas de mediação é condição indispensável para sua consecução e para sua validação como instrumento de pacificação social.

**[981]** Primeiramente, a participação dos envolvidos no conflito em uma mediação deve ser voluntária e de boa fé. Não é possível buscar a pacificação de um conflito pela mediação, se uma das partes não tiver interesse em participar de uma discussão para bem solucionar a questão. A boa-fé é condição indispensável para a validação de um contrato. Ela também é indispensável para a solução do conflito pela mediação, visto que as pessoas envolvidas devem estar imbuídas de ânimo de que a questão se resolva, para atender os seus interesses e para o bem de todos.

**[982]** Outra característica da mediação é que esta ocorre com a participação de uma terceira pessoa equidistante e aceita pelas partes envolvidas na controvérsia – o mediador. É importante que ele tenha vocação, conhecimento técnico e habilidade para resolver a controvérsia de forma segura e duradoura.

**[983]** A prática da mediação deve ocorrer de forma sigilosa, para que as pessoas se sintam à vontade e possam confiar que as informações conhecidas e discutidas na sessão de mediação não serão utilizadas como qualquer tipo de prova no caso de

171 <<https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/177/edicao-1/coisa-julgada>>.

insucesso na tentativa de resilição do conflito. Há impedimento legal de que o mediador e todos que participarem da mediação possam atuar como testemunhas ou informantes de outros procedimentos que se seguirem à mediação.

**[984]** De acordo com o Art. 7º da Lei 13.140: “*O mediador não poderá atuar como árbitro nem funcionar como testemunha em processos judiciais ou arbitrais pertinentes a conflito em que tenha atuado como mediador*”.

**[985]** Pautados na confiança, boa-fé e no sigilo que deve envolver uma prática de mediação, não deve existir limite na apresentação das partes. As pessoas deverão expor seus motivos e suas pretensões à vontade, de forma que possam falar muito além dos limites da pretensão resistida que se revela no litígio.

**[986]** Essa possibilidade prevista para a mediação é de grande valia e está ausente em outros meios de pacificação, que se limitam a conhecer o litígio e a possibilidade jurídica da pretensão deduzidas pelas partes sem se interessar pelas informações que giram em torno do objeto litigioso e do negócio jurídico que deu origem ao conflito.

**[987]** Assim, saber da história e das emoções envolvidas entre as partes com relação a elas mesmas e ao objeto do litígio é condição necessária para a pacificação de um conflito pela mediação.

**[988]** Outra possibilidade que deve ser tomada em conta em uma mediação é a orientação para o futuro. Pela mediação, as partes poderão compensar as possíveis perdas com ações que poderão ser levadas com uma visão para o futuro e dessa forma superar o problema presente. Essa possibilidade que a mediação coloca de se questionar o futuro e se colocar um novo horizonte para os litigantes não existe em um procedimento judicial ou arbitral, que só consegue conhecer (ou tentar conhecer) o passado e buscar um culpado ou responsável, para decidir sobre direitos e as obrigações envolvidas e colocar fim à lide.

**[989]** A motivação com vistas ao futuro é também uma condição que o mediador não pode abandonar, nem relegar a um plano menor. O conflito decorre de fatos que ocorreram no passado, que trouxeram consequências para o presente, trazendo angústia e perda para os envolvidos. Assim, diante da possibilidade de hoje se vislumbrar melhores condições para o futuro da relação, deve ser observada e valorizada essa condição como forte argumento para o restabelecimento da comunicação e da pacificação social.

**[990]** O acordo que leva à solução da controvérsia deve ser mutuamente aceitável e realizável. Não haverá uma verdadeira pacificação ou uma pacificação duradoura, se o acordo não puder ser cumprido por uma das partes ou por ambas. Cabe ao mediador investigar e conhecer as necessidades e possibilidades das partes, especialmente sobre o cumprimento das obrigações que estão assumindo com a transação que realizam.

**[991]** A verdadeira pacificação social de um conflito não está no acordo que assinam, mas no cumprimento do que está sendo acordado. Portanto, a transação a ser escrita

deve ser exequível, sob pena de se realizar um instrumento que não vai cumprir com o fim a que foi criado e potencialmente pode gerar novos conflitos.

## 2.1 DAS CONDIÇÕES OBJETIVAS PARA MEDIAÇÃO

**[992]** A realização de uma mediação exige condições objetivas que permitam aos envolvidos tranquilidade e disposição para chegarem ao resultado esperado, que é a pacificação. Assim, destacamos três elementos que devem ser considerados para a realização de uma mediação com sucesso: ambiente, comunicação e tempo (MARTINS, 2021, pg. 53).

**[993]** A primeira questão a ser observada é o ambiente. A mediação necessariamente será realizada em algum lugar. Dessa forma, o local onde serão realizados os trabalhos vai influenciar no comportamento dos envolvidos, e essa condição pode favorecer ou prejudicar os trabalhos na busca da solução para a controvérsia.

**[994]** O ambiente deve ser claro, aberto, bem ventilado, se possível climatizado, de forma que as pessoas não sintam nenhuma indisposição quanto ao local em que estão discutindo o problema. As instalações e a decoração devem ser sóbrias com cores em tons pastel, de forma que não venham a agredir ou desviar a atenção dos envolvidos ou causar desconcentração quanto ao que precisa ser conhecido e decidido.

**[995]** As pessoas envolvidas em um conflito e que buscaram a ajuda de um terceiro – mediador – estão, normalmente, angustiadas, cansadas e frustradas por terem chegado, por suas práticas ou pelas circunstâncias em que se envolveram, a uma situação que precisa ser resolvida e que não puderam resolver sozinhas. Ninguém está feliz em uma situação dessas, logo, o ambiente tranquilo e familiar sempre ajudará e ampliará a segurança dos envolvidos na tomada de decisões.

**[996]** Por fim, no ambiente em que estiver sendo realizada a mediação o nível de ruído deve ser o mínimo possível, visto que o barulho, o ruído em excesso, sempre desconcentra e provoca irritação, condições que por certo não vão favorecer, nem contribuir para a solução das questões colocadas como controversas.

**[997]** Outra questão a ser considerada para a realização de uma mediação é a apresentação e a forma como se estabelece a comunicação e o relacionamento interpessoal entre o mediador e as partes. As pessoas envolvidas em um conflito, ao chegarem no local onde será realizada a sessão, não sabem como serão recebidas, nem como os trabalhos serão feitos, assim, se torna indispensável que o mediador faça um acolhimento e preste esclarecimentos para que estabeleça com os envolvidos uma relação de confiança.

**[998]** Conhecer o problema a ser discutido, ter conhecimento técnico e se possível jurídico sobre o tema controvertido, conhecer os nomes das pessoas envolvidas, qualificação, endereço, origem, grau de ensino e formação são informações importantes e que o mediador já deve ter conhecimento antes do início da sessão. Ter o domínio dessas informações vai permitir ao mediador fazer uma apresentação que compatibilize as pessoas com a situação a ser resolvida e ampliará seu contato e respeito com as partes.

**[999]** Diante dessas informações, deverá o mediador apresentar e estabelecer a forma como os trabalhos serão desenvolvidos, qual é sua participação e o quanto pode contribuir para a solução do problema e, por fim, esclarecer que não tem poder de decisão, e que a decisão a ser conhecida ao final será das próprias partes, que agora são donas de suas decisões.

**[1000]** Uma comunicação clara, adequada e compatível com a condição de formação dos envolvidos é fundamental para o sucesso da mediação.

**[1001]** A última condição a ser observada para início de uma sessão de mediação é o tempo que será destinado para sua realização. É difícil determinar qual o tempo será o ideal para uma mediação, pois cada caso concreto terá pessoas diferentes e não podemos de início determinar qual será a complexidade do caso colocado para solução.

**[1002]** Dessa forma, o que podemos considerar é que o mediador e as partes possam dispor do tempo que for necessário para solução da questão, sem qualquer previsão prévia do tempo destinado para a realização dos trabalhos.

**[1003]** Esse talvez seja o modelo ideal, mas na maioria dos casos não podemos dispor de tempo indeterminado para a realização de uma sessão de mediação, assim, se torna fundamental que o mediador possa iniciar os trabalhos ciente do tempo que vai dispor para a sua realização, pois somente assim conseguirá avançar nas questões postas para discussão, convencendo os envolvidos de que houve um avanço na busca da solução e que, se necessário, a pacificação poderá ser obtida plenamente em outros encontros.

**[1004]** Assim, mais importante do que se ter o tempo que for necessário, se torna importante ter previamente o conhecimento do tempo disponível para cada sessão de forma que o mediador e os envolvidos se organizem em torno do objetivo e do tempo disponível.

**[1005]** Consideramos, portanto, objetivamente, três condições que devem ser observadas para a realização de uma sessão de mediação: o ambiente, a apresentação/comunicação e o tempo. O mediador deve sempre ter em mira essas condições para a realização de uma mediação.

**[1006]** Podemos conceber uma situação ideal, na qual o ambiente seja adequado, a apresentação tranquila e completa e o tempo suficiente, porém nem sempre essas condições serão possíveis, mas o importante é que o mediador esteja atento a elas e tenha conhecimento de que vão interferir no resultado de seu trabalho.

**[1007]** A impossibilidade de se ter condições ideais não inviabiliza a realização de uma mediação, mas pode dificultar a ação do mediador, que será mais exigido e terá que se valer de outras técnicas para obter o objetivo esperado de pacificação do conflito.

### 3. DA MEDIAÇÃO COMO ACESSO À JUSTIÇA

**[1008]** Mauro Cappelletti ensina que a satisfação jurisdicional somente ocorre se forem satisfeitas as três ondas renovatórias de acesso à justiça, que são a assistência judiciária aos pobres; a representação dos interesses difusos e a necessidade de buscar novas formas de acesso aos mecanismos jurídicos (CAPPELLETTI, 1988, p. 25).

Após as chamadas “ondas renovatórias” descritas por Mauro Cappelletti e Bryan Garth, e os “momentos metodológicos” de Cândido Rangel Dinamarco, o mesmo direito processual foi se desprendendo da ideia de que a resolução de conflitos somente se daria mediante atuação do Poder Judiciário. Os chamados métodos alternativos (ou adequados) de solução de conflitos (ADR) trouxeram à tona o sistema multiportas – a “multi-do or court house” de Frank Sander, de Harvard–que existe para que conflitos sejam resolvidos pela “porta” mais adequada, seja ela autocompositiva ou heterocompositiva, e sendo o processo judicial apenas uma das várias disponíveis. No Brasil, reporta-se a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em 2010, como o primeiro desses passos– ao menos de forma institucional – no sentido de fomentar mecanismos consensuais de resolução de conflitos como instrumentos efetivos de pacificação social, por meio da solução e da prevenção de litígios. Em busca de uma visão de “instrumentalidade do processo”, passou-se aos poucos a defender o processualista como um sujeito “sensível aos grandes problemas jurídicos sociais e políticos de seu tempo e interessado em obter soluções adequadas”, não limitadas às judiciais (MARQUES, 2019, pg. 02)<sup>172</sup>.

311

**[1009]** O acesso à justiça e a duração razoável do processo devem ser aspirações tratadas como direito constitucional fundamental por qualquer sociedade que pretenda ter a justiça como via de se manter a paz social, visto que sem justiça não há paz. Para uma sociedade livre de controvérsias, a pacificação de conflitos deve ser vista como aspiração social e constitucional e que, para atingir esse objetivo, deve ir além de procedimentos judiciais contenciosos.

**[1010]** O direito de acesso à justiça não se limita ao acesso ao Poder Judiciário, mas sim ao resultado jurisdicional almejado. A ampliação de possibilidade de reclamações ou de ingresso de medidas judiciais não é suficiente para atender às necessidades da sociedade e à letra constitucional. Por isso, surge a importância de ampliação de meios e métodos de pacificação de conflitos e não de processos, procedimentos ou de lugares onde se possa reclamar. O importante e necessário é um resultado jurisdicional efetivo e satisfativo. (GRINOVER, 1990, pg. 12).

**[1011]** Para esse nível de dificuldade – permitir o acesso à justiça para todos e manter a paz social - a mediação pode contribuir como instrumento eficaz, especialmente para que os envolvidos possam entender e contextualizar o seu problema e por meio das técnicas de mediação e, assim, pensar outras formas de buscar uma solução das



controvérsias tanto nas questões individuais quanto nas coletivas, visando assim a minimização das diferenças sociais e econômicas.

**[1012]** Assim, a pacificação de conflitos deve ser de interesse de todos: do Estado, via Poder Judiciário, polícia, órgãos de defesa do consumidor e do trabalhador, como da sociedade civil, organizada por meio de práticas de responsabilidade das instituições especializadas, como Câmaras de mediação e arbitragem privadas, além de instituições como escolas, universidades, instituições religiosas, sindicatos, associações, etc.

**[1013]** Os CEJUSCS, criados a partir da Resolução 125, trouxeram um novo parâmetro sobre o uso da mediação no Brasil, visto que esses centros de mediação foram instalados em todos os tribunais do país, pulverizados em todos os fóruns, além de outros criados por outros órgãos públicos, como prefeituras, polícia militar, universidades e órgãos de classe.

**[1014]** Outros órgãos estatais foram criados para a realização da mediação a partir de plataformas eletrônicas como “Consumidor.gov.br”, criada pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública. Essa plataforma oferece um ambiente semelhante a uma negociação on-line, onde o consumidor e o fornecedor podem se comunicar com o propósito de solucionar um conflito, de forma gratuita. Ao final, a plataforma divulga os índices de solução dos conflitos pelas empresas e as notas atribuídas pelos consumidores. Esse sistema de reputação criado incentiva as empresas a solucionarem os conflitos com o objetivo de terem um bom índice de satisfação junto aos consumidores<sup>173</sup>.

**[1015]** No âmbito escolar algumas iniciativas de utilização da mediação se mostram válidas para a solução de problemas que surgem nas relações educacionais e para a redução da violência nas escolas. Muitos estados federativos brasileiros, como Mato Grosso, Ceará e São Paulo, vêm propondo formação para os profissionais da educação poderem atuar nas práticas pedagógicas com a resolução pacífica de conflitos, a fim de prevenir e diminuir os registros de violência e indisciplina nas escolas.

Assinalam os estudos de Abramovay e Rua (2002) que no Brasil ainda são poucas as experiências em mediação escolar, entretanto, os estudos desenvolvidos já apontam como um meio hábil para a prevenção da violência na escola. Não obstante, a parceria entre órgãos que atuam direta ou indiretamente com a educação é de suma importância para o melhor resultado na mediação de conflitos e promoção de um ambiente harmonioso e pacífico. (COSTA, 2021)<sup>174</sup>.

**[1016]** Centros de mediação e arbitragem igualmente têm realizado seu papel de pacificadores como o TASP – Centro de Mediação e Arbitragem de São Paulo, órgão privado que atua desde 1998 promovendo a pacificação de conflitos nas relações

173 <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5772965/mod\\_resource/content/2/22.10%20-%20A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20disputas%20online.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5772965/mod_resource/content/2/22.10%20-%20A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20disputas%20online.pdf)>

174 <<https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/21/16/mediacao-escolar-como-ferramenta-na-resolucao-de-conflitos-no-espaco-educacional>>

comerciais, trabalhistas e imobiliárias. A câmara tem a previsão, em seu regulamento interno, de que as partes se valham da mediação como principal instrumento de pacificação, antes de instaurar qualquer procedimento arbitral: “Art. 53- Na hipótese de não ser alcançada a autocomposição, a controvérsia será submetida à arbitragem, se o contrato não dispuser em contrário, ou se assim decidirem as partes”<sup>175</sup>. Essa forma de atuação tem garantido resultados que superam os 80% dos procedimentos administrados pela instituição.

**[1017]** Outro apontamento pertinente diz respeito ao grande número de câmaras de mediação e arbitragem privadas que estão em operação atualmente e que computam os processos resolvidos pela arbitragem, mas que igualmente utilizam primordialmente as técnicas de mediação em uma primeira fase e que somente após frustrada a tentativa de negociação é que enviam os conflitos para a arbitragem propriamente dita. “Algumas, inclusive, oferecem cláusulas escalonadas modelo para os casos em que as partes desejem primeiro recorrer aos métodos autocompositivos para, depois, iniciar um procedimento arbitral no caso de as tentativas de mediação ou conciliação restarem infrutíferas”<sup>176</sup>.

**[1018]** Esse fato está previsto na maioria dos regulamentos internos das câmaras e reflete em um direcionamento dos procedimentos arbitrais à aplicação de técnicas de mediação, fazendo com que os procedimentos se aproximem mais da conciliação e da mediação como principal via de pacificação dos conflitos. A maioria dos resultados obtidos refletem, então, a eficácia da mediação em conjunto com a arbitragem e não apenas da arbitragem isoladamente.

Concluiu-se que, muito embora as instituições catarinenses relatem elevada quantidade de arbitragens sendo administradas ou já concluídas, o que se verifica, em realidade, é o grande número de procedimentos concluídos por meio de acordos, e que, por isso, acabam mais se aproximando de técnicas de conciliação e mediação do que propriamente de arbitragens<sup>177</sup>.

**[1019]** Instituições privadas também adotaram a mediação como método de solução de conflitos, como as redes Ebay e Mercado Livre, que desenvolveram uma plataforma eletrônica para a solução de controvérsias decorrentes dos negócios realizados no âmbito das empresas. Pesquisas apontam que após a implantação do sistema 98% dos conflitos deixaram de ser judicializados<sup>178</sup>. Essa iniciativa foi premiada pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ por romper com o modelo tradicional de solução de litígios e tentar reconstruir a relação dos usuários:

**[1020]** Gigante da Internet em vendas on-line, a empresa Mercado Livre apostou no diálogo para resolver conflitos ocorridos nas relações de consumo virtual e, de quebra,

175 <<https://www.arbitragem.com.br/index.php/regulamento/regulamento-interno2>>.

176 <<https://www.scielo.br/fj/rdgv/a/ZgXNGBQzdp3QQmfnH7dhTHC/?lang=pt>>

177 *Ibid.*

178 <<https://conteudo.startse.com.br/noticia/nova-economia/64894/mercado-livre-odr-resolucao-conflito/amp>>

conquistou o Prêmio Conciliar É Legal, promovido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ)<sup>179</sup>.

**[1021]** Os resultados obtidos a partir da utilização da mediação por instituições públicas e privadas apontam para uma ampliação de acesso à justiça pela mediação com resultados que podem ser desenvolvidos e ampliados. Para o desenvolvimento do sistema, faz-se necessário a criação de políticas públicas e incentivos do Estado à iniciativa privada.

**[1022]** A organização das sociedades em torno da mediação aponta para outro nível de civilização. A civilização que se mantém não somente pela imposição do direito pelo Estado, mas por uma sociedade que busca a pacificação dos conflitos como exercício de cidadania para uma sociedade mais justa e democrática.

## 4. CONCLUSÃO

**[1023]** A Constituição Federal brasileira garante a todos os brasileiros e estrangeiros domiciliados no país o acesso à justiça e a duração razoável do processo, além dos meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

**[1024]** Para a mediação não há limite de tempo, não há limite de espaço, só há a possibilidade do desenvolvimento de novas técnicas, que tornarão esse instrumento eficaz de forma atemporal com possibilidade de aplicação em qualquer lugar que tenha por escopo a paz, a ética e a boa conduta, para uma vida melhor e uma sociedade mais justa.

**[1025]** As técnicas já conhecidas e adotadas para a realização da mediação se mostram operacionais e acessíveis com possibilidades de alterações e desenvolvimentos novos, diante de novas questões e novos contextos sociais. A mediação admite novas dinâmicas e novas possibilidades e historicamente sua correta utilização se mostra eficaz e objetiva no resgate da paz social.

**[1026]** A mediação se mostra como instrumento adaptável às diversas sociedades em respeito ao seu momento histórico, cultural e econômico. O diálogo, a facilitação na comunicação e a empatia são técnicas e possibilidades que sempre podem estar atualizadas com o momento de cada pessoa na sua vida em sociedade.

**[1027]** Muitos países como Estados Unidos, Canadá, Portugal, China, Argentina, Peru e Uruguai já utilizam esse modelo autocompositivo com resultados bastante satisfatórios para a sociedade e para os operadores do direito. A solução de controvérsias é necessária e representa um avanço nas relações sociais e econômicas de um Estado democrático de direito.

**[1028]** O mais importante e necessário diante de um conflito é se obter um resultado jurisdicional efetivo e satisfativo. A mediação representa verdadeiro meio de acesso à

179 <<https://www.cnj.jus.br/cnj-premia-mercado-livre-por-conciliar-conflitos-antes-do-processo-judicial/>>

justiça, pois permite à sociedade que resolva suas pendências de forma juridicamente definitiva e segura, fato que pode ocorrer com a intervenção direta do Estado ou de forma extrajudicial dentro de uma sociedade civil organizada.

**[1029]** Assim, podemos tratar da mediação como meio adequado de solução de controvérsias com amplas possibilidades de adaptação às condições culturais, sociais e econômicas de cada momento histórico de cada país e, conseqüentemente, enquadrá-la e admiti-la como verdadeiro direito do acesso à justiça e da duração razoável do processo.

**[1030]** A paz e a justiça social devem ser vistas como prática de responsabilidade da sociedade e de suas instituições e não devem ser tratadas como obrigação exclusiva do Estado. Nesse cenário, a mediação surge como efetivo instrumento de pacificação social e, conseqüentemente, de acesso à justiça à disposição da sociedade sem a intervenção exclusiva do Estado.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVIM, Theresa. ALVIM NETTO, José Manuel Arruda. Enciclopédia Jurídica da PUC SP. Tomo Processo Civil, Edição 1, Junho de 2018.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, 05 de outubro de 1988. Brasília: Diário Oficial da União, 1988, on-line:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>

BRASIL. Lei de Mediação, nº 13140, 26 de junho de 2015. Brasília: Diário Oficial da União, 2015, on-line: <[https:// www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13140](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140)>

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil, on line: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2002/L10406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/L10406compilada.htm)>

BRASIL. Código de Processo Civil, Lei 13.105 de 16 de março de 2015. Brasília: Diário oficial da União, 2015, on-line:< [http://www.planalto.gov.br /ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br /ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm)>

BRASIL. SENADO FEDERAL Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Brasília: Diário Oficial da União, 2010. On-line: <[https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao\\_125\\_29112010\\_03042019145135.pdf](https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_125_29112010_03042019145135.pdf)>.

BRUNO TAKAHASHI [et al.]. Manual de mediação e conciliação na Justiça Federal. Brasília : Conselho da Justiça Federal, 2019.

CAPPELLETTI, Mauro. Acesso à Justiça. Trad. de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Fabris, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em números 2022 (ano base 2021). Conselho Nacional de Justiça, Brasília, 2022, on-line: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1>>

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Justiça em Números 2023 / Conselho Nacional de Justiça. – Brasília: CNJ, 2023, on line: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/09/justica-em-numeros-2023-010923.pdf>>

COUTO, Lucia Maciel; MONTEIRO, Edemar Souza. Mediação escolar como ferramenta na resolução de conflitos no espaço educacional. Revista Educação Pública, v. 21, nº 16, 4 de maio de 2021. On-line: <<https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/21/16/mediacao-escolar-como-ferramenta-na-resolucao-de-conflitos-no-espaco-educacional>>

FREITAS, Tainá. “Como o Mercado Livre atingiu 98,9% de ‘desjudicialização’ na resolução de conflitos’.” Startse, 24 de maio de 2019. On-line: <<https://conteudo.startse.com.br/noticia/nova-economia/64894/mercado-livre-odr-resolucao-conflito/amp>>

GAILLARD, Emmanuel; SAVAGE, John (ed.). Fouchard, Gaillard and Goldman on International Commercial Arbitration. Kluwer Law International, 1999.

GRINOVER, Ada Pellegrini . A crise do poder judiciário. Revista da Procuradoria Geral do Estado de São Paulo , v. 34, p. 11-25, 1990.

LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. São Paulo: Atlas, 2008.

MARTINS, José Celso. Arbitragem e Mediação – Conceitos e prática. 1 ed. São Paulo: Amélie Editorial, 2021.

MARQUES, Ricardo Damalso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. Revista de Direito e as Novas Tecnologias, São Paulo, v. 5, p. 10, out./dez. 2019, on-line:<[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5772965/mod\\_resource/content/2/22.10%20-%20A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20disputas%20online.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5772965/mod_resource/content/2/22.10%20-%20A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20disputas%20online.pdf) >

MOURA, Aline Beltrame de et al. Arbitragem em números nas câmaras de Santa Catarina. Revista Direito GV, v. 17, n. 1, jan./abr. 2021, e2112.

SCHNITMAN, Dora Fried. Novos paradigmas em mediação. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.