

Revista Brasileira de Ciências Sociais Aplicadas

ISSN 3085-8151

vol. 2, n. 4, 2026

... ARTIGO 2

Data de Aceite: 21/04/2026

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS - ORIGEM, CONCEITOS, LEIS, DOCTRINA, ESTUDOS DE CASO

Guilherme Pedroso

Graduado em Direito (UNIP), Advogado OABSP; Especialista em Direitos Administrativo e Tributário (Mackenzie/SP); Especialista em Mediação Judicial e Privada (Centro Mediar & Conciliar); Mediador Judicial TJSP/Caieiras; Mestre em Direitos Difusos e Coletivos (UNIMES); Graduado em Engenharia Elétrica (FEI), CREASP; Mestre em Tecnologia Ambiental (IPT/SP); Doutor em Ciências Energéticas e Ambientais (IEE/USP)

Vania Lima

Graduada em Direito (UniAnchieta), Advogada OABSP, Mediadora Judicial (CNJ); Chefe de Seção Judiciário, Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, CEJUSC - Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, Caieiras/SP



Todo o conteúdo desta revista está licenciado sob a Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

RESUMO: Este artigo tem como objetivo descrever brevemente a origem, conceitos, leis, doutrinas e processos aplicáveis ao tema da Mediação de Conflitos. São brevemente abordados históricos sobre o tema no mundo e no Brasil. São, também, mostrados resultados estatísticos do período de 2014 a 2024 sobre audiências realizadas e conciliações obtidas, disponibilizados pelos CEJUSCs em Primeira Instância (NUPEMEC) e estimados pelos autores para os CEJUSCs do Estado de São Paulo (TJSP) e para o Município de Caieiras. A efetividade e agilidade da resolução de conflitos proporcionadas pelas audiências nos CEJUSCs em benefício à sociedade e à própria Justiça são demonstradas pelos Índices de Conciliação obtidos nas audiências e conciliações realizadas.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação de Conflitos; Origens da Mediação; Mediação no exterior; Mediação no Brasil; Estatísticas; Mediação; Conciliação; Índice de Conciliação.

INTRODUÇÃO

Este artigo tem como objetivo descrever brevemente a origem, conceitos, leis, doutrinas e processos aplicáveis ao tema da Mediação de Conflitos. São abordados brevemente históricos sobre o tema no mundo e no Brasil. São também mostrados resultados estatísticos dos CEJUSCs (Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania) em Primeira Instância (NUPEMEC), do Estado de São Paulo (TJSP) e do Município de Caieiras no período de 2014 a 2024. A efetividade e agilidade da resolução de conflitos proporcionadas pelas audiências nos CEJUSCs em benefício à sociedade e à própria Justiça são demonstradas pelos Índices de Conciliação das audiências realizadas.

A estrutura lógica do artigo é mostrada na Figura 1.

CONFLITO

Segundo o Manual de Mediação Judicial [14] Um conflito pode ser definido como sendo:

“(...) um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis. Em regra, intuitivamente se aborda o conflito como um fenômeno negativo nas relações sociais que proporciona perdas para, ao menos, uma das partes envolvidas.”

A moderna teoria do conflito diz que ele é inerente à relação humana e que ele deve ser entendido como elemento positivo, presente em uma sociedade em desenvolvimento. Assim, ele é sinalizador de mudanças e caracteriza importante meio para conhecimento e amadurecimento da sociedade, e mesmo ser útil para aproximar o conhecimento e entendimento entre os seres humanos. A teoria do conflito [1; 2; 13; 28; 40; 41; 61] descreve dois conjuntos distintos com ações próprias voltadas à resolução de disputas, descritos a seguir.

Um deles contempla ações com marcas negativas ou destrutivas para resolver conflitos: atribuição de culpa; julgamento; repressão e polarização de comportamentos; uso de regra ou norma; poder decisório centralizado. O segundo adota ações com características construtivas à resolução de

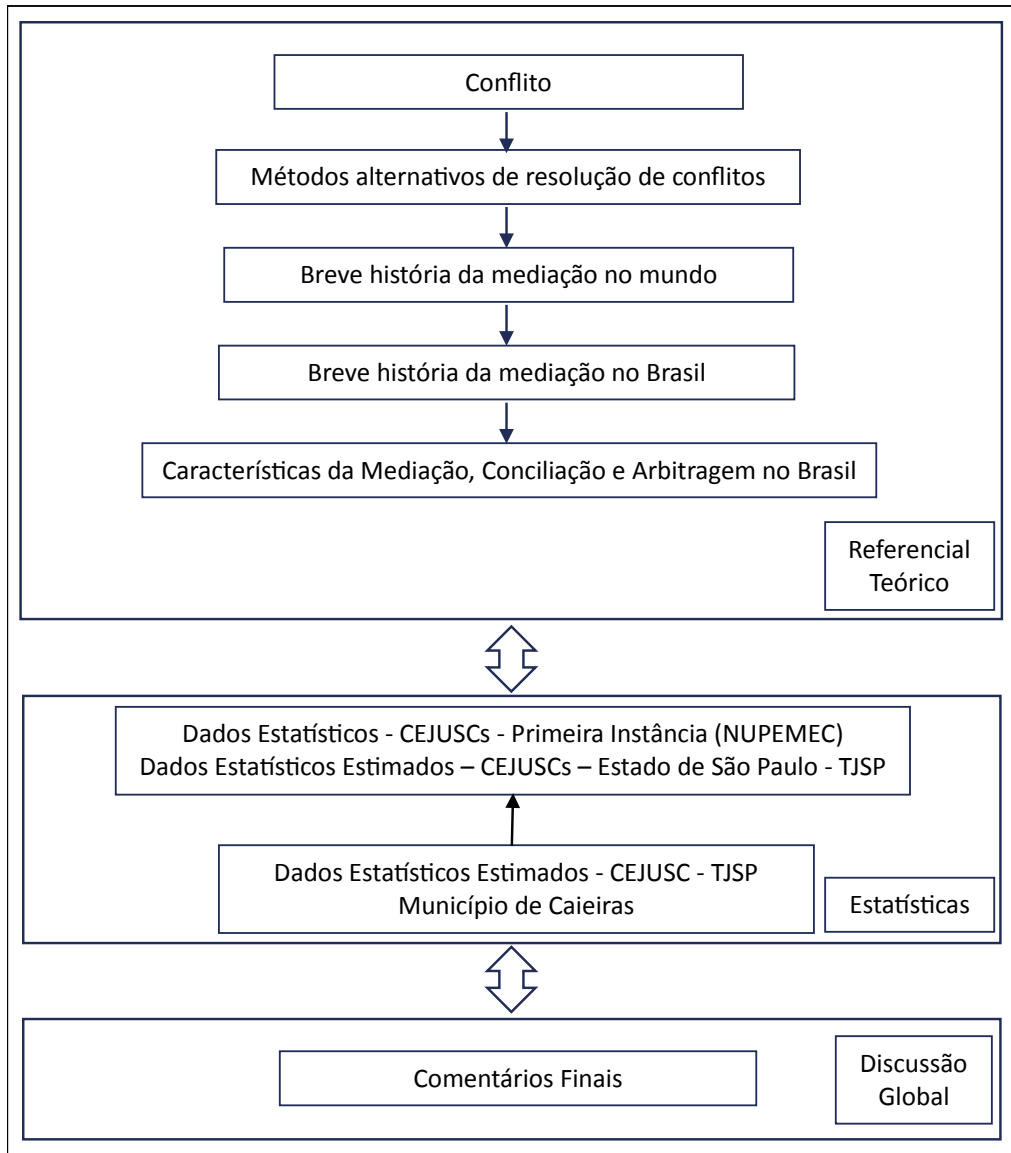


FIGURA 1 - Estrutura lógica do artigo: Referencial teórico - Estatísticas - Discussão Global

Fonte: Autores

conflitos: busca de solução útil às partes; procura compreender comportamentos, analisar intenções, despolarizar e unificar posições, construir regras ou normas, e compartilhar poder decisório. Este último conjunto pode estimular as partes conflituosas a discutir o conflito em um cenário em que possam visualizar um futuro com mais de paz, aproximação, entendimento, alegria e realização.

Sobre a caracterização de ações que acabam piorando a situação de conflito, a teoria aponta que a escalada do conflito aumenta devida a falta de comunicação entre as partes, comportamento irracional e descontrolado, rompimento de relações, desejo mútuo de destruição e adoção de estratégias irracionais.

Contraposta a essa espiral destrutiva, a teoria acena então para ações que se dedicam a neutralizá-la, com posturas positivas e cooperativas com a adoção de posturas com boa comunicação, informação compartilhada, confiança e respeito mútuos, percepção das semelhanças de valores e crenças, aceitação da legitimidade do outro (relação entre as partes do conflito) e processo centrado na resolução do problema conflitual.

MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Há diferentes métodos com processos que tratam da Resolução Apropriada de Disputas - RAD [7; 8; 11; 12; 14; 19; 23; 24; 25; 38; 50; 47; 51; 54; 55; 58; 61]: Negociação; Mediação; Conciliação; Arbitragem, Med-arb; e outras hibridações de processos e práticas autocompositivas inominadas. Entre os processos, a Mediação é a denominação geralmente referenciada em discussões sobre o tema da resolução de conflitos.

A resolução de Disputas (ou Conflitos) tem raízes em múltiplas disciplinas, como: Antropologia; Sociologia; Psicologia Social e Cognitiva; Economia; e Ciência Política. A mediação tem buscado adotar no procedimento de resolução de conflitos as posturas de compromisso e concessão ao invés de dominação e imposição, fomentando a integração e criação de opções e valores [26; 36].

BREVE HISTÓRIA DA MEDIAÇÃO NO MUNDO

VEZZULA [58] escreve que a utilização da mediação pode ser identificada, desde os tempos mais remotos, em que:

“os povos antigos costumavam adotar a mediação por sua busca pela harmonia interna e em prol da preservação da união necessária à defesa contra ataques de outros povos. Também no ocidente sua busca revela-se ligada à procura da preservação da paz interna, que possa assegurar uma sociedade na qual se viva melhor e com condições de enfrentar a globalização sem perda da individualidade”

Por sua vez, MENDONÇA [38] informa que a mediação é observada “em várias culturas (judaicas, cristãs, islâmicas, hinduístas, budistas, confucionistas e indígenas)”.

China

Na China, a mediação decorria das ideias de Confúcio, que pregava a solução de problemas pela moral em vez da coerção, focando a abordagem conciliatória do conflito [26].

Japão

No Japão, a conciliação foi, historicamente, o meio primário de resolução de conflitos entre os aldeãos, o estilo japonês de negociação é visto como um estilo puramente conciliatório [33].

Estados Unidos

A resolução informal e consensual de conflitos não se restringiu ao Oriente, mas também “pode ser encontrada em diversas outras culturas, como as de pescadores escandinavos, tribos africanas e em kibutzim israelitas; o elemento comum a todas é o primado pela paz e pela harmonia em detrimento do conflito, da litigância e da vitória”.

Nos Estados Unidos [23; 33] a história do uso atual da mediação nos EUA tem suas raízes no desenvolvimento da justiça comunitária e na resolução de conflitos trabalhistas e apenas recentemente as cortes incorporaram a mediação de forma sistemática. Segue um breve histórico de eventos que evoluíram o instituto da mediação naquele país:

Em 1931 o Congresso americano cria o Departamento de Trabalho e instituiu a realização de mediação pela Secretaria de Trabalho;

Ocorre a Pound Conference (em 1976), debate as causas da insatisfação popular com a administração da Justiça;

Prosecutor's Office de Ohio, 1971;

Em 1976, Frank Sander, professor em Harvard, inicia uma grande revolução no campo de resolução de disputas. Ele trouxe a visionária ideia, recentemente recepcionada no Brasil pela Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, “de que os tribunais estatais não poderiam ter apenas uma “porta” de recepção de demandas, relacionada ao litígio, mas sim que poderiam direcionar casos para uma variedade de outros processos de resolução de disputas, entre os quais a mediação, a conciliação e a arbitragem”; (Sistema Multi Portas);

No final da década de 80, “reformistas do movimento de mediação comunitária propuseram uma alternativa para a justiça criminal preconizando a justiça restaurativa, vertente que hoje inspira grupos de teóricos e praticantes no Brasil. Um novo campo de estudos, denominado “Desenho de Sistemas de Disputas” surgiu nos Estados Unidos com vistas a ajudar as partes a criar um menu (sistema) de resolução de disputas desenhados sob medida para organizações ou certos tipos de disputas, especialmente em causas repetitivas ou disputas legais complexas”.

O Programa de Negociação da Harvard Law School “foi fundado em 1983 e reuniu acadêmicos de diferentes áreas do conhecimento e de diversas escolas de Harvard (dentre os quais Frank Sander, Roger Fisher, William Ury e Lawrence Sussekind, entre outros). As teorias estudadas tinham enfoque na negociação criativa para solução de problemas, ao invés da perspectiva de uma “vitória” na negociação”.

Existem três escolas clássicas desenvolvida nos Estados Unidos [26; 36] que orientam as diferentes formas de se trabalhar com a mediação:

O modelo Tradicional-Linear (cooperativo) de Harvard [45];

O modelo Transformativo de Bush e Folger [19; 20; 21];

O modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb [44].

A Escola de Harvard de negociação e mediação propõe o enfoque em interesses (cooperação, ganha/ganha, itens tangíveis da disputa), ao invés de posições (perde/ganha), e negociação baseada em princípios. A escola de Harvard é importante por desenvolver estudos e pesquisas sobre elementos fundamentais para o desenvolvimento no campo da resolução de disputas e da mediação. Outras concepções de procedimentos para a mediação buscaram trabalhar concep-

ções como a transformação na relação entre os indivíduos. Os “modelos” transformativo e circular-narrativo têm como fundamento focar em interesses e em criação de valor, entre outros princípios fundamentais. Dessa forma, não podem ser considerados como contrapostos à Harvard, mas como desdobramentos dos estudos de sua linha mestra.

A corrente da mediação transformativa em tende que a mediação deve extrapolar a simples resolução da disputa e seus defensores querem se distanciar da tradição da mera “solução de problemas”. O mediador explora entender bem as causas do conflito e trabalhar para que as partes desenvolvam uma solução adequada e definitiva. Buscam mudar o paradigma da visão de mundo individual para a relacional (explora a modificação da relação entre as pessoas). Os propositores do modelo pregam que as disputas não devem ser vistas como problemas, mas sim como oportunidades de crescimento moral e transformação. Nessa concepção, empoderamento e reconhecimento das partes são os dois mais relevantes efeitos que a mediação pode gerar e esse é o seu objetivo mais importante.

O modelo Circular-Narrativo ocorre a partir do processo desenvolvido pela professora americana Sara Cobb [44]. Ela pesquisou as concepções tradicionais de empoderamento, investigando e criticando se realmente sua ocorrência era real. Em sua visão seria questionável o resultado da mediação segundo os métodos tradicionais até então, porque a simples ausência de conflitos na comunidade não indicaria a presença de justiça. Para promover uma nova forma de atuação, a autora agregou ao esquema tradicional de Harvard outras fundamentações teóricas considerando elementos das teorias: teoria geral de sistemas cibernética de

primeira e segunda ordem; terapia familiar sistêmica; teoria do observador; e teorias da comunicação e da narrativa, dentre outras. Ante a visão de que não há uma única causa produzindo um resultado, Cobb entende haver uma causalidade do tipo circular que gera uma permanente retroalimentação. Nesse cenário, as partes podem recontar suas histórias sob outra versão e, a partir de uma diferente perspectiva de os mesmos fatos encontrarem, na trajetória narrada, uma nova visão sobre a realidade preexistente, localizando habilidades e competências para gerir momentos difíceis.

O conhecimento básico dessas escolas é importante, porque o mediador pode se deparar com casos em que seja mais conveniente valer-se de um ou de outro modelo, ou mesmo da utilização de elementos de alguns deles. Há quem defenda que o modelo tradicional de Harvard é adequado na condução de disputas empresariais, enquanto que o modelo transformativo é recomendável em todos os casos em que há grande envolvimento relacional.

Segue um breve histórico da evolução da mediação na Europa e América Latina.

Europa

Na Grã-Bretanha, ao lado dos Estados Unidos, a mediação “desenvolveu-se impulsionada pelo movimento “*Parents Forever*”, que focava a composição de conflitos entre pais e mães separados e ensejou a fundação do primeiro serviço de mediação, em 1978, na cidade de Bristol; tratava-se de um projeto universitário que contou com estudantes de variadas localidades e logo a prática da mediação expandiu-se por toda a Inglaterra.” [9]

Em função da “facilidade do idioma inglês, a mediação rapidamente também se desenvolveu também na Austrália e no Canadá.” [9]

América Latina

Na América Latina, “o desenvolvimento de meios alternativos de solução de conflitos ganhou atenção na década de 90. Documento técnico editado pelo Banco Mundial exortou a descentralização na administração da justiça com a adoção de políticas de mediação e justiça restaurativa (recomendação igualmente preconizada pelo Conselho Econômico e Social Nações Unidas, na Resolução n. 1.999/96, para que os Estados contemplassem procedimentos alternativos ao sistema judicial tradicional).” [29; 47]

Colômbia

Na Colômbia, “a Lei 23/1991 criou uma série de mecanismos para descongestionar o Poder Judiciário, prevendo a criação de centros de mediação comunitária sob controle do Ministério da Justiça; a lei ainda obrigou Faculdades de Direito a organizarem centros próprios e previu a mediação comunitária (os juízes podiam eleger, de uma lista, os mediadores que atuariam gratuitamente, por equidade, em certos conflitos).” [29]

Argentina

Também em 1991, “na Argentina o Ministério da Justiça começou a capitanear a elaboração do Plano Nacional de Mediação para elaborar programas consensuais em diversos setores da sociedade” A partir desse ano diversas iniciativas foram desenvolvidas para ampliar a mediação, até a promulga-

ção, em 1995, da Lei nº 24.573/1991, que instituiu a mediação prévia judicial em caráter obrigatório no país. [5; 29; 30].

BREVE HISTÓRIA DA MEDIAÇÃO NO BRASIL

No Brasil o procedimento da mediação avançou [27; 34] segundo os marcos relevantes descritos no texto que segue.

Constituição do Império de 1824

A Constituição Política do Império do Brasil, elaborada em 25 de março de 1824, não menciona explicitamente o instituto da mediação. O entanto, a prática da conciliação prévia à propositura da demanda, que se tornou uma competência dos juízes de Paz, pode ser considerada uma tentativa de mediação.

“(…) TITULO 6º; Do Poder Judicial. CAPITULO UNICO. Dos Juizes, e Tribunaes de Justiça.

(…) Art. 160. Nas civeis, e nas penaes civilmente intentadas, poderão as Partes nomear Juizes Arbitros. Suas Sentenças serão executadas sem recurso, se assim o convencionarem as mesmas Partes.

Art. 161. Sem se fazer constar, que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará Processo algum.

Art. 162. Para este fim haverá juizes de Paz, os quaes serão

electivos pelo mesmo tempo, e maneira, por que se elegendem os Vereadores das Camaras. Suas attribuições, e Districtos serão regulados por Lei. (...)

“

Avanços na Década de 90 na área Trabalhista

A mediação na área trabalhista brasileira tem passado por uma transformação significativa, consolidando-se não apenas como uma alternativa ao litígio, mas como uma política pública de “Cultura de Paz” e desjudicialização, impulsionada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT). O avanço mais recente e notável é a regulamentação robusta da mediação pré-processual.

Aqui estão os principais avanços do instituto da mediação na área trabalhista:

Reflexos da Reforma Trabalhista (Lei 13.467/2017)

A reforma aumentou a prevalência do negociado sobre o legislado, incentivando o diálogo direto e a mediação como formas de firmar acordos extrajudiciais que possuem valor de título executivo judicial (homologados pelo juiz).

Consolidação da Mediação Pré-Processual (Resolução 377/CSJT/2024)

Segurança e Acesso: A Resolução nº 377 de março de 2024 regulamentou as mediações pré-processuais individuais e coletivas em primeiro e segundo graus, permitindo que conflitos sejam resolvidos antes do ajuizamento da ação.

Dispensa de Requisitos Formais: Esses procedimentos dispensam os requisitos rígidos da petição inicial (art. 840 da CLT), tornando o acesso mais simples.

Eficiência: A mediação busca evitar o desgaste processual e a “espiral de conflitos”, oferecendo uma solução mais rápida (aproximadamente 10 dias).

Institucionalização dos CEJUSCs-JT

Os Centros Judiciários de Métodos Consensuais de Solução de Disputas (CEJUSCs) na Justiça do Trabalho se multiplicaram, tornando-se o local preferencial para a realização de mediações e conciliações, tanto presenciais quanto virtuais.

Mediação Coletiva e o MPT

O Ministério Público do Trabalho (MPT) tem

utilizado a mediação de forma estratégica para conflitos coletivos, envolvendo sindicatos e empresas. O núcleo de mediação do MPT busca soluções de longo prazo que beneficiam coletividades de trabalhadores, muitas vezes superando as limitações de uma sentença judicial.

Resultados Expressivos (2024-2025)

A conciliação/mediação tem obtido números expressivos. Em 2025, a Semana Nacional da Conciliação Trabalhista resultou em mais de 34 mil acordos.

O TRT4 (Rio Grande do Sul), por exemplo, teve 76,5% de acordos em mediações coletivas em 2025, beneficiando mais de 179 mil trabalhadores.

Vantagens do Novo Paradigma

Protagonismo das partes: A mediação difere da conciliação por focar no restabelecimento do diálogo, permitindo que as partes construam a solução, o que gera maior satisfação e cumprimento do acordo.

Sigilo e confidencialidade:
As sessões de mediação são confidenciais, o que facilita a exposição dos reais interesses sem o temor de prejuízo no processo judicial.

Esses avanços demonstram uma transição da justiça trabalhista de um modelo estritamente litigioso para um modelo multipartas, em que a mediação é uma ferramenta principal para a pacificação social.

Emenda Constitucional 45/2004

A Emenda Constitucional EC 45/2004 trata da duração do processo judicial, estipulando que:

“Art.5º , 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.”

Essa Emenda corrobora a adoção dos métodos de Recomposição Alternativa de Resolução de conflitos, os quais estão harmonizados com o com o conceito de celeridade processual.

Relação entre o Art. 92, I-A CF 1988 e o CNJ

O Art. 92, I-A da Constituição Federal de 1988 refere-se a um dispositivo da Constituição Federal de 1988 [18], e não diretamente a uma norma exclusiva do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), embora o CNJ atue sobre os órgãos nela listados.

O inciso I-A foi incluído pela Emenda Constitucional nº 45/2004 e estabelece:

“Art. 92, I-A (CF/88): O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) é um dos órgãos do Poder Judiciário.”

Principais pontos sobre o Art. 92, I-A e o CNJ:

Natureza: O CNJ é um órgão de controle administrativo, financeiro e disciplinar do Judiciário, não exercendo função jurisdicional (não julga processos dos cidadãos, exceto em matérias disciplinares da magistratura).

Abrangência: A Resolução CNJ nº 625/2025, por exemplo, ao tratar de nome social, menciona a obrigatoriedade da observância pelos órgãos elencados no art. 92, I-A (CNJ) a VII da Constituição.

Interoperabilidade: O Modelo Nacional de Interoperabilidade de sistemas processuais deve ser implementado pelos órgãos citados no art. 92, I-A a VII.

Em resumo, o Art. 92, I-A coloca o CNJ dentro da estrutura do Poder Judiciário brasileiro.

Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ;

A Resolução 125/10 do Conselho Nacional de Justiça [15] é um instrumento de política pública [4] destinado a estimular a

autocomposição (negociação de uma disputa desenvolvida entre as partes em conflito) em resolução de conflitos ou, como diz o Manual de Mediação Judicial [14], é um instrumento de Política Pública em Resolução Adequada de Disputas (RAD). De forma objetiva, esse instrumento normativo visa:

Disseminar a cultura da pacificação social e estimular a prestação de serviços autocompositivos (estimular partes em conflito a discutir e resolver os seus próprios conflitos) de qualidade (art. 2º);

Incentivar os tribunais a se organizarem e planejarem programas amplos de autocomposição de conflitos (art. 4º); e

Reafirmar a função de agente apoiador da implantação de políticas públicas do CNJ (art. 3º).

Sobre a Resolução 125/10-CNJ diz ainda o Manual de Mediação Judicial [14] que a criação dessa resolução dispõe sobre a conciliação e a mediação. E que ela partiu:

“de uma premissa de que cabe ao Judiciário estabelecer a política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses resolvidos no seu âmbito – seja por meios heterocompositivos, seja por meios autocompositivos”

Continua o Manual dizendo que:

(...) tal “orientação foi adotada, de forma a organizar, em todo território nacional, não somente os serviços prestados no curso da relação processual (atividades processuais), como também os que possam incentivar a atividade do Poder Judiciário de prevenção de demandas com as chamadas atividades préprocessuais de conciliação e mediação”.

Lei da Mediação;

A Lei n. 13.140/2015 (Lei da Mediação) [12] dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997.

Novo Código de Processo Civil e a Mediação

O Novo Código de Processo Civil [10] introduziu os seguintes dispositivos relativos ao instituto da Mediação:

Parágrafo 2º do artigo 3º: “O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos”.

Parágrafo 3º, recomenda de modo expresse a promoção da autocomposição (as partes

resolvendo entre si os seus conflitos), que deverá ser implementada, na medida do possível e inclusive no curso do processo, “por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público”.

Artigo 485, inciso VII: “O juiz não resolverá o mérito na situação em que for acolhida a arguição “de existência de convenção de arbitragem ou quando o juízo arbitral reconhecer sua competência”.

Artigo 165: Prevê a criação de centros judiciários de solução consensual de conflitos (CEJUSCs), responsáveis pelas audiências de conciliação e mediação;

Art. 166: estabelece os princípios que informam a conciliação e a mediação;

Art. 174: fomenta a criação, pela União, pelos estados, pelo Distrito Federal e pelos municípios, de câmaras de mediação e conciliação, com atribuições relacionadas à solução consensual de conflitos no âmbito administrativo; faculta ao autor da demanda revelar, já na petição inicial, a sua disposição para participar de

audiência de conciliação ou mediação;

Artigo 319, inciso VII estabelece o procedimento da audiência de conciliação ou de mediação;

Artigo 334: recomenda, nas controvérsias de família, a solução consensual, possibilitando inclusive a mediação extrajudicial (artigo 694).

Destacam-se os principais avanços da mediação no Novo CPC:

A Audiência de Conciliação ou Mediação Obrigatória, conforme o art. 334 do CPC/2015, a audiência de mediação ou conciliação é um ato inicial obrigatório, visando resolver o conflito antes da defesa do réu, salvo se ambas as partes dispensarem expressamente.

Distinção entre Mediador e Conciliador: O CPC diferenciou as funções: o conciliador atua em conflitos sem vínculo prévio, podendo sugerir soluções; o mediador atua em casos com relação continuada (família, vizinhança), facilitando o diálogo sem sugerir soluções.

Desjudicialização e Fomento à Autocomposição: Incentiva a solução amigável, reduzindo o congestionamento do judiciário e a burocracia, inclusive na administração pública, que deve criar câmaras próprias para mediação.

Contagem em Dias Úteis: A contagem de prazos processuais apenas em dias úteis (art. 219) facilita a gestão dos prazos para audiências e petições.

Foco na Pacificação Social: A mediação visa não apenas acabar com o processo, mas restabelecer o diálogo entre as partes, tornando a solução mais rápida, econômica e menos desgastante.

Essas mudanças buscam uma mudança cultural, onde o Judiciário atua mais como facilitador do consenso do que apenas um impositor de sentenças.

CARACTERÍSTICAS DA MEDIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E ARBITRAGEM NO BRASIL

Mediação

No Brasil, o tema da mediação [3; 6; 8; 12; 59] tem se desenvolvido muito intensamente e passou oficialmente a constituir uma pauta pública de grande relevância a partir da Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça, em 2010 [15]. Definição,

participantes, técnicas, etapas do procedimento, resumo de normas legais e ferramentas de mediação são elementos abordados a seguir.

Segundo o Manual de Mediação Judicial do CNJ [14] a mediação pode ser definida como:

“(...) uma negociação facilitada ou catalisada por um terceiro. Alguns autores preferem definições mais completas sugerindo que a mediação é um processo autocompositivo segundo o qual as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte neutra ao conflito ou por um painel de pessoas sem interesse na causa, para se chegar a uma composição. Trata-se de um método de resolução de disputas no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre as pessoas em conflito, habilitandoas a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades.”

No procedimento de mediação, o mediador [60] não dá o seu parecer ou opinião sobre as questões ou tem qualquer papel na decisão do resultado da mediação. A sessão de Mediação é uma reunião informal, mas estruturada, com todas as partes em disputa presentes. A sessão pode ter um ou mais mediadores.

Conforme o procedimento, a parte reclamante geralmente será solicitada a falar diretamente com a parte reclamada e também poderá ter sessões separadas com o mediador. Geralmente, haverá intervalos para cada pessoa refletir sobre a discussão e obter aconselhamento ou apoio, se precisar.

A Mediação pode ser voluntária, judicial ou exigida como parte de um contrato. Também pode fazer parte de um processo judicial ou de agência governamental.

Em seu papel, o mediador [60] irá:

Explicar o processo de mediação e definir as diretrizes de como a sessão funcionará (Declaração de Abertura);

Garantir que cada parte tenha a chance de conversar, ser ouvida e responder às questões (regras do procedimento);

Manter as partes focadas em se comunicar de forma objetiva e proativa visando resolver a disputa (objetividade e positividade);

Fazer perguntas para ajudar as pessoas a identificar e comunicar sobre quais são seus objetivos e desejos (estimular a comunicação, identificação de sentimentos e objetivos específicos);

Estimular as partes em disputa a desenvolver opções de soluções que sejam são realistas e exequíveis;

Estimular as partes a chegar a um acordo e garantir que as partes entendam qualquer acordo alcançado (repetir, perguntar, recontextualizar, até que o conflito e o acordo estejam bem entendidos);

Encaminhar as partes para outros serviços, se necessário (caso não haja acordo).

O mediador [60] não irá:

Tomar partido, tomar decisões ou sugerir soluções – essas são ações que as partes em conflito devem desenvolver;

Dizer às partes o que devem concordar em fazer; as partes devem fazer isso, inclusive se devem permanecer ou não no procedimento de mediação;

Decidir quem está certo ou errado; o foco do mediador estará em estimular as partes a encontrar uma solução com a eles possam conviver, sem fazer um julgamento;

Dar aconselhamento jurídico, financeiro ou outro tipo de aconselhamento

especializado; as partes devem obter aconselhamentos antes, durante, e após a mediação, se assim elas escolherem;

Fornecer outros aconselhamentos; as partes podem ou devem obter aconselhamentos ou outros tipos de apoio antes, durante e após a mediação, se assim desejarem.

A mediação será adequada se as partes:

Sentirem-se confortáveis e seguras para conversar entre si e com o mediador;

Querem tomar a decisão de resolver o conflito;

Desejam manter o melhor relacionamento contínuo possível (continuidade no relacionamento);

Querem controlar o resultado, em vez de pedir a alguém para decidi-lo;

Quer manter as discussões confidenciais no ambiente restrito da sala da mediação.

A mediação pode ser inadequada se:

As partes não se sentirem seguras em se comunicar;

Existir um desequilíbrio de poder entre as partes que travam a comunicação direta entre elas.

Os mediadores podem interromper a mediação se sentirem que não é mais apropriado mediar. As partes também poderão pedir a interrupção da sessão.

Antes da mediação, as partes podem obter conselhos de especialistas para se preparar para a sessão, por exemplo, obtendo aconselhamento jurídico sobre seus direitos e responsabilidades e quais alternativas que poderão ser utilizadas para a negociação de um acordo.

O papel dos advogados na Mediação [48] geralmente depende do tipo de caso. Por exemplo, em disputas entre indivíduos como vizinhos, haverá muitos tipos de questões a serem resolvidas que não são apenas direitos legais. Nesse tipo de casos, a Mediação geralmente funciona melhor quando se trata de um processo informal, sem a presença de advogados ou, se eles participam, apenas ouvindo, mas não assumindo um papel ativo.

Para disputas grandes ou complicadas, que envolvem principalmente questões legais, é mais comum haver advogados presentes na Mediação, embora o foco permaneça nas pessoas em disputa se comunicando sobre o conflito e trabalhando para a sua resolução.

Participantes

O processo de mediação tem como *stakeholders* ou participantes envolvidos:

Partes: que buscam um acordo para resolver um conflito;

Representantes legais: as Partes não precisam estar acompanhadas de advogado, mas se uma delas não estiver acompanhada o Mediador deverá perguntar a ela se ela se sente confortável para prosseguir com a sessão de mediação nessa condição. Se não for o caso, ela poderá solicitar uma redesignação da sessão;

Mediador: terceiro independente com autoridade para conduzir a sessão de mediação;

Comediador: auxiliar do Mediador ou Estagiário, Observador da sessão, que pode ser convidado pelo Mediador para se Comediador;

Juiz: não participa da sessão de Mediação, mas tem a função de homologar a autocomposição desenvolvida e firmada entre as Partes conforme registrado no documento de Acordo;

Promotor: tem a função de assistir Partes menores, se for o caso.

Técnicas

As técnicas [14; 53; 59] utilizadas pelo mediador, terceiro independente, contemplam a etapa de acolhimento, suas funções nos papéis de comunicador, mediador conciliador e eventualmente negociador, tendo como meta a possibilidade de direcionar as partes em busca de um bom acordo entre elas.

Na etapa de acolhimento, o mediador [60] deve usar técnicas para:

Dar atenção às partes em conflito, demonstrando sua imparcialidade;

Fazer uma acolhida respeitosa, oferecendo (sempre que disponível) cafezinho, água; e elogiando a atitude produtiva que as partes têm em participar no procedimento de mediação;

Oferecer conforto às partes para que façam suas apresentações iniciais do conflito; emponderá-las para que bem expressem o conflito e adotem posturas proativas objetivando o acordo do conflito;

Estabelecer um rapport com os participantes (validação do nível de conforto das partes, a qualidade do contato humano e o grau de precisão naquilo que foi comunicado até então).

Como o procedimento de mediação é muito centrado em comunicação, que busca sempre incentivar o diálogo construtivo entre as partes, o mediador [60], no papel de comunicador, deve utilizar técnicas voltadas para:

Redirecionar discussão em círculos, ou que não tragam informações novas para a resolução do conflito: direcionar a conversa para comunicação mais eficiente entre as partes, lhes sugerindo pontos que tenham relevância para serem discutidos (pontos objetivos, diretamente relacionados ao conflito e não aqueles subjetivos, ligados a sentimentos);

Melhorar a comunicação entre as partes: se as partes estiverem demonstrando dificuldade em se comunicar uma diretamente com a outra, sugira que elas falem diretamente com o mediador e não à outra parte. Com essa técnica, a parte poderá se sentir mais segura e menos emocionalmente, expressando mais objetivamente suas preocupações e suas perspectivas em relação ao conflito;

Reafirmar a confiança das partes: para que as partes sintam confiança no mediador, ele deve mostrar-se sempre disposto a ouvir;

Corrigir condutas: eventuais críticas das partes devem ser interpretadas como oportunidades de melhorar o procedimento e para alertar o mediador para não mais repetir determinada conduta que possa ter passado determinada imagem equivocada às partes;

Neutralizar ataques das partes: caso uma das partes vir a dirigir ataques, seja em direção à sua atuação no processo, seja em direção à sua pessoa, é recomendável tratar toda forma de comunicação agressiva como correções a pedidos mal formulados ou pedidos realizados de maneira imprópria. O mediador não deve se preocupar em se defender; deve, em vez disso, buscar corrigir os motivos que a crítica; essas são boas ocasiões para o mediador tentar conseguir mais informações sobre as questões discutidas, pois a insatisfação da parte com o mediador deve estar intimamente ligada com o conflito. É interessante responder ao ataque com uma pergunta do tipo (13-1): “Lamento se o senhor percebeu haver parcialidade na condução da mediação – não foi minha intenção, afinal estou aqui para facilitar a comunicação entre os dois. Há algo específico que eu tenha feito para lhe dar essa impressão?”.

No papel de conciliador/mediador, o mediador [60] pode praticar as técnicas de:

Escuta ativa;

Identificação de propostas implícitas;

Produção de opções prospectivas;

Teste de realidade;

Redirecionamento de conversar negativas e conflituosas;

Induzir das partes a posturas positivas e prospectivas (esquecer o passado e pensar no futuro);

Filtragem de vícios da fala;

Organização das questões;

Aplicação de perguntas abertas e ou fechadas às partes, para esclarecer o conflito, identificando as Questões, os Interesses e os Sentimentos que devem ser esclarecidos (QIS);

Aplicação de reuniões privadas (CAUCUS) com as partes, para deixá-las mais confortáveis e esclarecer assuntos aos quais não se sentem confortáveis para discutir em sessão conjunta (CAUCUS) ou quando a sessão conjunta trava por

algum motivo que não tem condições de ser esclarecido em sessão conjunta; as sessões privadas também são uma forma de exercer um controle sobre o processo, quando isso é necessário; nessas sessões, o mediador pode explorar os motivos da falta de comunicação entre as partes, além de identificar e esclarecer questões e validar sentimentos (eventualmente com afago);

Normalização (resumo apropriado das falas);

Resumo recontextualizador, sempre perguntando se o entendimento resumido está correto (repetição do entendimento, para confirmá-lo).

No papel de negociador, o mediador [60] pode incentivar entre as partes com técnicas como:

Incentivar as partes à barganha de posições (ganhos mútuos);

Incentivar as partes a separar problemas (critérios objetivos do conflito; interesses separados de sentimentos) de posições (posturas perdenganha), objetivando levá-las à melhor alternativa de acordo.

Etapas

A Figura 2 mostra as principais etapas da Mediação Judicial desde sua abertura até o encerramento.

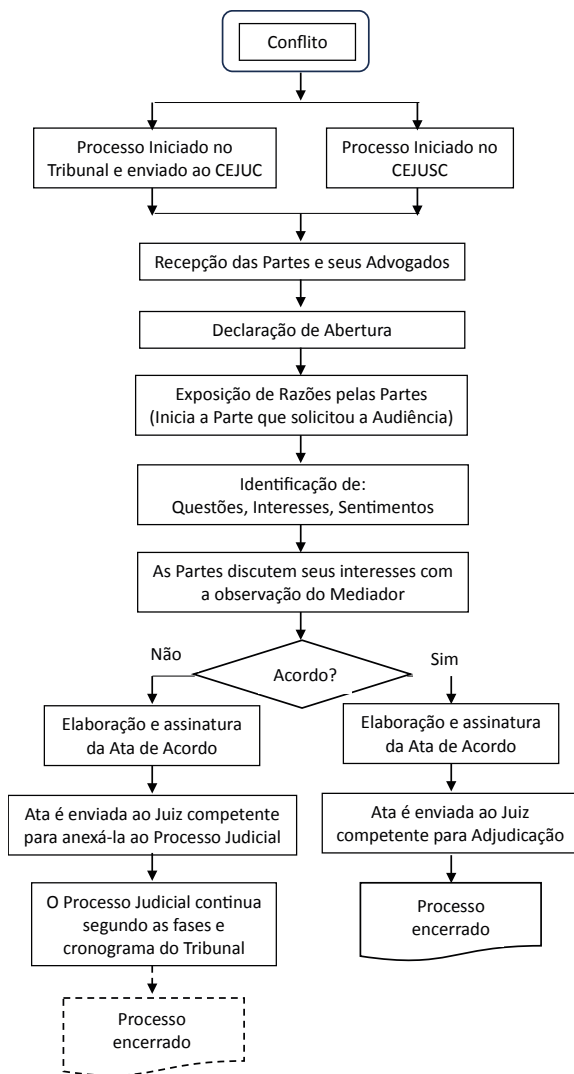


FIGURA 2 - Mediação de Conflitos – Processo Jurídico – Etapas

Fonte: Autores

A sessão de abertura (ou Declaração de Abertura) tem como propósito apresentar às partes o processo de mediação.

Em seguida à Declaração de Abertura o mediador [14; 60] convida as partes a expor o conflito, objeto da sessão de mediação, iniciando pela parte reclamante e prosseguindo alternadamente. Nessa fase são reunidas as informações sobre o conflito e nela o(s) mediador(es) e partes têm a oportunidade de ouvir o relato dos fatos e outras percepções de cada uma das pessoas envolvidas. Nessa fase, o(s) mediador(es), já consegue(m) ter uma visão geral dos fatos e, ao mesmo tempo, captar algumas questões e interesses envolvidos.

A fase de identificação de questões, interesses e sentimentos é a mais longa do processo de mediação. Embora durante a fase de exposição de razões pelas partes (fase anterior) o mediador já tenha registrado as questões controvertidas, os interesses reais das partes e os sentimentos são temas que devem ser debatidos nessa fase, em sessões conjuntas e eventualmente individuais, se necessárias. Esses temas têm que ser debatidos, para que a mediação chegue (ou não) a um acordo que interessa às partes. Nessa fase o mediador faz um resumo, que mostra às partes como identificou e entendeu as questões, os interesses e os sentimentos comuns a todos os envolvidos.

Na fase seguinte, de esclarecimento acerca de questões, interesses e sentimentos, as partes debaterão o conteúdo do resumo desenvolvido pelo(s) mediador(es) na fase anterior. Nessa fase, tanto os mediadores(es) como as partes irão discutir as informações que, eventualmente, ainda necessitam de alguma revisão. Ao mesmo tempo, é também outra oportunidade para que ocorram debates para que se compreendam as principais questões, necessidades ou possibilidades.

A próxima fase, de Resolução de questões, ocorre depois de terminada a fase de esclarecimento de interesses, questões e sentimentos, efetuada em sessões conjuntas com as partes e ou mediante sessões privadas. Essa nova fase ocorre em sessão conjunta com as partes e nela são apresentados todos os progressos até então realizados na sessão de mediação. Se considerar necessário, o mediador poderá ainda utilizar nessa fase sessões individuais. Em regra, após sessões individuais, segue-se sempre para nova sessão conjunta, em etapa curta, mas essencial para definir as questões e interesses juntamente com as partes bem como estabelecer mecanismos de como tais informações serão discutidas. O mediador, com todos os participantes, irá explicar as principais questões suscitadas e os interesses em debate, e mesmo tempo iniciar a criar um ambiente propício para a ocorrência da negociação entre as partes, demonstrando que as questões por elas suscitadas são plenamente conciliáveis, bastando que as abordem de forma organizada.

O objetivo final do procedimento de mediação, além de educar as partes para a resolução do seu conflito, é levá-las a um acordo (financeiro ou não financeiro) [14; 49]. É na fase de elaboração do acordo que as partes consolidam todo o conjunto de informações da sessão de mediação, realizam as negociações, desenvolvem propostas que satisfaçam a todos e alcançam (ou não) um acordo em que ambas as partes se sintam satisfeitas. Elaborado o acordo, a próxima etapa é a sua formalização, em um documento escrito em que deverá constar todos os pormenores do acordo verbal desenvolvido.

O acordo escrito é essencial à finalização do processo de mediação, pois formaliza todos os avanços alcançados em relação ao

conflito inicial. Esse acordo deve ser tal que seja passível de ser executado.

Toda sessão de mediação termina com um Termo de Acordo, embora nem toda sessão de mediação termine necessariamente com um acordo. Com relação à finalização, a sessão de mediação pode ser caracterizada como Frutífera (termina com um acordo), Infrutífera (termina sem um acordo), Prejudicada (quando ocorre ausência de partes) ou Redesignada (reagendada).

O Termo de Acordo deve:

Ter redação simples e clara;

Explicitar acordos objetivos, específicos e, no caso de acordos com valores monetários, devem ser registrar: valor, número de parcelas, data de vencimentos e estipulação de multas em caso de atrasos em pagamentos;

Ser exequível: o mediador deve atentar para que as partes se componham com acordos que possam ser cumpridos entre as partes, ou ele poderá não ser cumprido. Se as partes não explicitaram a presença de “cláusula penal”, o mediador pode sugerir-la, informando às partes que tal cláusula poderá dar mais segurança ao Acordo (boa oportunidade para estimular o engajamento dos advogados).

Aspectos essenciais do momento do Acordo:

O Termo deve ser lido em voz alta, engajando a todos para que confirmem com atenção: os documentos das partes, que comprovem a legitimidade dos representantes; as informações bancárias (números de conta corrente e de cartões); e-mails, números de contratos, telefones, como exemplos.

Ao final, o mediador deverá:

Promover eventuais esclarecimentos solicitados pelas partes; perguntar se todos estão cientes das informações do Termo de Acordo (ação obrigatória); providenciar as cópias do documento; colher e conferir as assinaturas de todos, em todas as páginas (ação importante, pois, se não estiver completa, a homologação do acordo estará prejudicada).

Legislação

A Mediação encontra guarida nos seguintes instrumentos normativos:

BRASIL. Lei da Arbitragem. Lei nº 9.307, de 23 set. 1996. Brasília, 1996.

BRASIL. Lei da Mediação. Lei nº 13.140, de 16 mar. 2015. Brasília, 2015.

BRASIL. Código de Processo Civil – CPC. Lei nº 13.105, de 16 mar. 2015. Brasília, 2015.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Manual de Mediação Judicial.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Resolução nº 125/10.

Ferramentas

São utilizadas doze ferramentas na mediação [14; 56]:

Recontextualização; Audição de Propostas Implícitas; Afago; Silêncio; Sessões Privadas - CAUCUS; Inversão de Papéis; Geração de Opções; Normalização; Organização de Questões e Interesses; Enfoque Prospectivo; Teste de Realidade; e Validação de Sentimentos. Segue um breve resumo sobre cada uma delas.

A Recontextualização tem como sinônimo a palavra paráfrase, e significa fazer uma nova apresentação de um texto, para que ele seja mais bem compreendido. Ela é feita após o mediador ter ouvido e resumido as exposições das partes e tem o objetivo de lhes apresentar e discutir o material

coletado até então, mostrando, sempre perguntando às partes, se o entendimento está correto. O discurso recontextualizado deve ter forma clara, sempre neutra e imparcial, utilizando-se de palavras simples, efetivas, positivas, prospectiva, filtrando componentes negativos os quais podem ser reencaixados no texto de forma construtiva. O texto recontextualizado deve também deixar claro os Questionamentos (o cerne do conflito), os Interesses (aquilo que a parte que acionou a sessão reivindica) e Sentimentos (o que incomoda a parte que acionou a sessão).

Na Audição de Propostas Implícitas o mediador explora informações embutidas no diálogo das partes e que muitas vezes não afloram porque as partes, em razão de se encontrarem em um estado de ânimos exaltado têm dificuldade de se comunicar em uma linguagem neutra e eficiente. Como resultado dessa comunicação ineficiente, as partes normalmente propõem soluções para questões e interesses sem perceber que, de fato, estão fazendo isso. Os dois exemplos a seguir descritos poderão melhor ilustrar tal fato.

O Afago significa na mediação um reforço positivo utilizado pelo mediador. Afagar não significa concordar com algum posicionamento da parte, mas alavancá-lo, utilizar a situação para elevar os ânimos a um estado mais positivo, levar o interlocutor a perceber que ele teve uma intenção interessante, boa, produtiva. Um exemplo de utilização do afago é o de dar uma resposta positiva (o mediador) a um comportamento produtivo, eficiente ou positivo da parte ou de um advogado, se presente à sessão. Nesse exemplo, o mediador pode utilizar o afago para estimular o advogado a continuar com o comportamento ou postura positiva para a mediação. Em outro exemplo, se o mediador captar a mensagem de uma par-

te que admite, em sessão individual, que a outra tem razão, ou parte de razão, cabe a ele estimular tal informação a ser aplicada em exercício de empatia, por intermédio de um afago.

A parte pode assumir uma posição de Silêncio, devida a situações como medo, ou está refletindo, ou assustada, ou mesmo sentir-se ameaçada. Em situações como essa, o mediador deve agir com cuidado para não estressar a parte, considerar o silêncio como seu aliado e agir para ultrapassar este cenário. Por exemplo, essa pode ser uma situação própria para iniciar uma sessão privada (CAUCUS).

As Sessões Privadas, também conhecidas como CAUCUS, são utilizadas por motivos para: permitir a expressão de fortes sentimentos das partes sem aumentar o conflito; eliminar comunicação improdutiva em sessão conjunta; disponibilizar uma oportunidade para identificar e esclarecer questões, o que seria difícil de ser feito em sessão conjunta; realizar uma contramedida a fenômenos psicológicos que impedem o alcance de acordos; para realizar afagos; aplicar a técnica de inversão de papéis; evitar comprometimento prematuro com propostas ou soluções; explorar possível equilíbrio de poder; disponibilizar um ambiente propício para o exame de alternativas e opções; quebrar um impasse; avaliar a viabilidade das propostas; neutralizar situações em que se perceberem riscos à ocorrência de atos de violência.

A Inversão de Papéis é uma técnica para o mediador estimular a empatia entre as partes por intermédio de orientação para que cada uma perceba o contexto também sob a ótica da outra parte.

Com a técnica de Geração de Opções o mediador estimula as partes a pensarem em novas opções para a autocomposição da disputa. O mediador realiza perguntas que ajudem as partes a pensar em uma solução conjunta e duradoura.

É fundamental que o mediador domine a sessão de mediação, não permitindo que as partes entrem em conflito, atribuam culpa, nem que se sintam embaraçadas de se encontrarem na situação conflituosa. Para tanto, com a técnica da Normalização, o mediador deve baixar eventuais tensões na sessão, utilizando um discurso voltado: ao acolhimento; à lembrança de que nessas sessões há pessoas que se dispõem a resolver os seus conflitos; à normalização dos desentendimentos; e estimular as partes a perceber que o atual conflito deve ser entendido como uma oportunidade de melhoria da relação entre elas; e à Organização de Questões e Interesses que o mediador deve utilizar para organizar o foco da disputa entre as partes, deixando na agenda as questões que efetivamente precisam ser abordadas na mediação. Nesse sentido, o mediador deve estabelecer com clareza a relação das questões objetivas a serem debatidas e os interesses reais que as partes tenham. Em ordem de prioridade, devem ser resolvidas as questões mais simples. Sentimentos subjetivos devem ser evitados ou discutidos nas reuniões individuais.

Com Enfoque Prospectivo, o mediador deve tomar como objetos da mediação as questões passadas que podem ser usadas como referências, eliminar aquelas passadas que têm viés de atribuição de culpas ou que envolvam discussões sobre quem está certo ou não para serem eventualmente discutidas no âmbito do Judiciário e buscar a solução

do conflito visando o futuro das relações entre as partes.

Com o Teste de Realidade o mediador pode estimular a parte a realizar uma comparação entre o seu “mundo interno” com o “mundo externo”, a repensar sua visão sobre posição (o que ela quer) e possibilidade (o que é possível obter) e sobre possibilidade e necessidade. O mediador pode se utilizar de sessões individuais para discutir tais situações com as partes.

Com a técnica da Validação de Sentimentos o mediador irá: validar, legitimar, acolher diferenças e reconhecer necessidades. A técnica consiste em se identificar os sentimentos que a parte desenvolveu em decorrência do conflito e abordá-los como uma consequência natural de interesses legítimos, sem afirmar que a parte está correta ou que sua reação em relação ao conflito foi correta ou não. Esta técnica deve ser aplicada principalmente em uma sessão individual em casos em que sentimentos possam ser manifestados por apenas uma das partes. Pode ainda ser aplicada em sessões conjuntas somente se as partes estiverem com sentimentos semelhantes.

Conciliação

O Manual de Mediação Judicial [14] define a Conciliação como sendo:

“(…) um procedimento de RAD em que um terceiro independente, o conciliador, ajuda as pessoas em uma disputa a identificar as questões controversas, desenvolver opções, considerar alternativas e tentar chegar a um acordo.

Um conciliador pode ter experiência profissional no assunto em disputa e geralmente fornecerá conselhos sobre as questões e opções para resolução. No entanto, um conciliador não fará um julgamento ou decisão sobre a disputa.”

A Conciliação pode ser voluntária, judicial ou exigida como parte de um contrato. Geralmente faz parte de um processo judicial ou de agência governamental.

O papel dos conciliadores é semelhante ao dos mediadores, exceto que o conciliador também pode:

Ter conhecimentos especializados e dar à parte alguma informação legal;

Sugerir ou aconselhar a parte e outros participantes sobre as possíveis opções para resolver os problemas em disputa.

O conciliador não irá: tomar partido ou tomar decisões; dizer qual decisão tomar, embora possa sugerir; decidir quem está certo ou errado; fornecer aconselhamento.

A Conciliação é um procedimento geralmente realizado face a face, para que as partes possam conversar diretamente entre si. No entanto, as partes também podem ter sessões separadas com o conciliador.

A conciliação poderá ser adequada se as partes:

Desejam chegar a um acordo sobre algumas questões técnicas e legais;

Querem a ajuda proporcionada pelo procedimento;

Quer tomar decisões com os outros participantes envolvidos;

Querem conselhos sobre os fatos em disputa.

A Conciliação também pode ser adequada se as partes tiverem tentado a Mediação e ainda não conseguiram chegar a um acordo.

Os advogados das partes geralmente podem estar presentes durante a Conciliação. Em alguns casos, especialistas também podem estar presentes. Alguns processos de Conciliação não exigem a participação de advogados.

Arbitragem

Segundo o Manual de Mediação Judicial [14], a Arbitragem pode ser definida como:

“(...) um processo eminentemente privado – isto porque existem arbitragens internacionais públicas –, nas qual as partes ou interessados buscam o auxílio de um terceiro, neutro ao conflito, ou de um painel de pessoas sem interesse na causa, para, após um devido procedimento, prolatar uma decisão (*sentença arbitral*) visando encerrar a disputa. Trata-se de um processo, em

regra, vinculante, em que ambas as partes são colocadas diante de um árbitro ou um grupo de árbitros. Como regra, ouvem-se testemunhas e analisam-se documentos. Os árbitros estudam os argumentos dos advogados antes de tomarem uma decisão. Usualmente, em razão dos custos, apenas causas de maior valor em controvérsia são submetidas à arbitragem e os procedimentos podem durar diversos meses. Apesar de as regras quanto às provas poderem ser flexibilizadas, por se tratar de uma heterocomposição privada, o procedimento se assemelha, ao menos em parte, por se examinarem fatos e direitos, com o processo judicial.”

Arbitragem [3; 7; 8; 11; 24; 38; 50] é um processo de RAD, em que as partes apresentam argumentos e provas a um terceiro independente, o árbitro, que elabora uma sentença. A Arbitragem é particularmente útil quando o assunto é altamente técnico, ou quando as partes procuram maior confidencialidade do que em um tribunal aberto. Ela pode ser voluntária, ordenada pelo tribunal, ou exigida como parte de um contrato.

Em comparação com o procedimento de Mediação, a Arbitragem é um processo muito mais formal e estruturado. De certa forma, a Arbitragem é mais semelhante ao processo do tribunal, porque no final da sessão o árbitro toma uma decisão vinculativa.

Algumas das principais diferenças entre a Arbitragem e outras formas de RAD, como Mediação e Conciliação, são:

As pessoas em disputa precisam concordar antes do processo que a decisão do árbitro será vinculante e executável;

Há uma necessidade muito maior de produção de provas (evidências ou fatos);

Pode haver um árbitro ou um grupo de árbitros para ouvir sua disputa;

O árbitro pode ser um especialista no assunto da disputa ou ainda ter qualificações legais;

Ao final do processo, o árbitro decidirá pelas partes.

Se um árbitro tomar uma decisão com a qual a parte não estiver satisfeita, ela poderá apelar para um tribunal ou outra autoridade superior. No entanto, isso pode ser difícil e exigir provas ou indicações de problemas específicos relacionados com a decisão, que apontem a decisão como tendenciosa ou injusta. Se a parte tiver dúvidas sobre a natureza vinculativa da arbitragem, ela deverá obter aconselhamento jurídico.

A Arbitragem pode ser particularmente útil quando a Mediação ou Conciliação não levaram a um acordo ou se a parte quiser um processo em que uma decisão seja

tomada m cunho mais confidencial e que seja mais barata e mais rápida do que ir a um tribunal.

Os advogados geralmente envolvidos em arbitragem podem representar as partes. Especialistas também podem participar para fornecer evidências para considerações do árbitro.

ESTATÍSTICAS - MEDIÇÃO - CEJUSCs

Conceitos e Procedimentos

Este item tem foco nos dados estatísticos que são processados a partir de coletas feitas nas unidades judiciárias, especificamente nos CEJUSCs estaduais, com objetivo de avaliar audiências realizadas, conciliações obtidas e porcentagem de conflitos em que houve sucesso na resolução das disputas (Índice de Conciliação) que foram tratados.

Havia, ao final do ano de 2024, um total de 2.135 Cejuscs instalados, sendo a maior parte na Justiça Estadual, com 1.851 unidades (86,7%). Na Justiça do Trabalho, são 141 Cejuscs (6,6%) e, na Justiça Federal, 143 Cejuscs (6,7%). A quantidade de unidades dessa natureza tem crescido ano após ano. [17]

Dentre os Tribunais de Justiça, 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, chegando a 1.851 em 2024. Em suma, ao longo de 10 anos, a estrutura basicamente quintuplicou. [17]

Sobre os dados estatísticos que são coletados e processados o documento “Justiça em Números 2025” do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) [17] informa, na Seção 2.2. (Panorama do Poder Judiciário) que:

“O Poder Judiciário brasileiro é composto por cinco segmentos de justiça, quais sejam: Justiça Estadual e Justiça Federal, que integram a Justiça Comum, e Justiça do Trabalho, Justiça Eleitoral e Justiça Militar, que integram a Justiça Especial, como órgãos de primeiro e segundo grau. Há ainda, o Supremo Tribunal Federal, e quatro Tribunais Superiores: Superior Tribunal de Justiça (STJ), Superior Tribunal Militar (STM), Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e Tribunal Superior do Trabalho (TST).”

Continua o documento explicando que:

“O primeiro grau é composto por juízes(as) de direito (na Justiça Estadual) ou juízes(as) federais, trabalhistas, eleitorais e militares, conforme o ramo da Justiça. Nessa instância, são recebidas as ações iniciais, analisadas provas, ouvidas testemunhas e proferidas as primeiras decisões de mérito. São classificadas como unidades judiciárias de primeiro grau: varas, juizados, turmas recursais, zonas eleitorais e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), compostos por seus gabinetes, secretarias e postos avançados, quando houver.”

O segundo grau é formado por tribunais colegiados, que examinam recursos contra decisões do primeiro grau. Esses tribunais também têm competência originária para julgar algumas autoridades ou matérias específicas. Nesses tribunais, os julgamentos são realizados por desembargadores ou juízes(as) de segunda instância. São classificadas como unidades judiciárias de segundo grau: gabinetes de desembargadores, incluída a Presidência, a Vice-Presidência e a Corregedoria e as secretarias de órgãos colegiados (turmas, seções especializadas, tribunal pleno etc.).

Acima do segundo grau, situam-se os tribunais superiores, que funcionam como instâncias excepcionais e são acessados por meio de recursos especiais ou extraordinários, cabíveis casos originários em situações específicas previstas na legislação.”

Os dados são coletados das unidades judiciárias da seguinte forma, segundo o documento em referência:

“O CNJ coleta os dados das unidades judiciárias e das unidades de apoio direto à atividade judicante por meio do Módulo de Pessoal e Estrutura

Judiciária Mensal do Poder Judiciário (MPM), que foi inicialmente regulamentado pela Resolução CNJ nº 76/2009 e, posteriormente, teve seu escopo ampliado pela Resolução CNJ nº 587/2004. O MPM é o sistema utilizado pelos tribunais para o envio mensal de informações relacionadas às suas respectivas unidades judiciárias, aos(às) seus(suas) magistrados(as) e ao seu quadro de servidores(as) e trabalhadores(as) auxiliares.”

Estas informações são utilizadas para mensurar a produtividade dos tribunais além de ser um cadastro de magistrados(as), servidores(as) e demais componentes da força de trabalho do poder judiciário.

Índice de conciliação nos CEJUSCs

O Índice de Conciliação [14] é dado pelo percentual de sentenças e decisões resolvidas por homologação de acordo em relação ao total de sentenças e decisões terminativas proferidas. Para fins de medição do desempenho na conciliação, são medidos os seguintes indicadores (Portaria CNJ nº 206 de 08/07/2025):

I – Total de processos com sentenças e decisões terminativas homologatórias de acordo, em relação ao total de processos com sentenças e decisões terminativas, considerando os processos de conhecimento não criminais e as reclamações pré-processuais de primeiro grau;

II – Total de processos com sentenças e decisões terminativas homologatórias de acordo, em relação ao total de processos com sentenças e decisões terminativas, considerando os processos de conhecimento não criminais e as reclamações pré-processuais de juizados especiais;

III – total de processos com sentenças e decisões terminativas homologatórias de acordo, em relação ao total de processos com sentenças e decisões terminativas, considerando os processos de conhecimento criminais de primeiro grau e de juizados especiais. Excluem-se as ações das classes cautelares ou mandamentais;

IV – Total de processos com sentenças e decisões terminativas homologatórias de acordo, em relação ao total de processos com sentenças e decisões terminativas, considerando os processos de conhecimento não criminais de segundo grau;

V – Total de processos com sentenças de execução de títulos executivos extrajudiciais não fiscais homologatórias de acordo, em relação ao total de processos com sentenças de

execução de títulos executivos extrajudiciais não fiscais;264

VI – Total de processos com sentenças de execução fiscal homologatórias de acordo, em relação ao total de processos com sentenças de execução fiscal; e

VII – total de processos não criminais com sentenças em execução judicial ou em cumprimento de sentença homologatórias de acordo, em relação ao total de processos não criminais com sentenças em execução judicial ou em cumprimento de sentença.

Dados Estatísticos – Audiências, Conciliações e Percentual de Sucesso

CEJUSCs - Primeira Instância - NUPEMEC

A Figura 3 mostra os dados estatísticos em fase Pré-Processual (Cível + Família) de todos os CEJUSCs em Primeira Instância no Período de 2014 a 2024 conforme informações na Referência [17].

Conforme a Figura 3, do total de 1.088.962 audiências realizadas, foram obtidas 749.569 conciliações que mostram um sucesso médio de 69%.

A Figura 4 mostra os dados estatísticos em fase Processual (Cível + Família) de todos os CEJUSCs Estaduais em Primeira Instância no Período de 2014 a 2024 conforme informações na Referência [17].

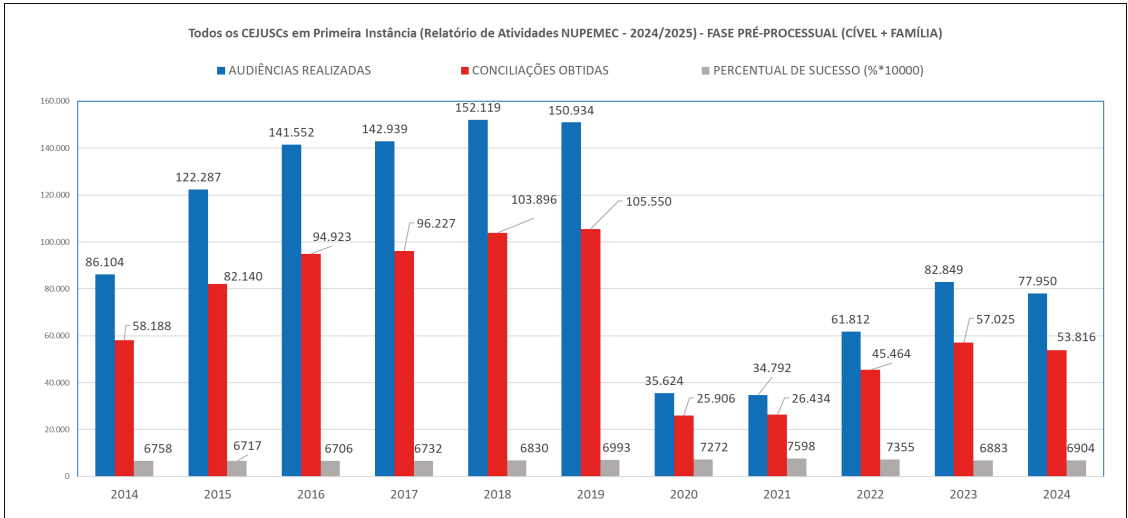


Figura 3. Dados estatísticos - CEJUSCs em Primeira Instância

Fase Pré-Processual - Período de 2014 a 2024.

Fonte: NUPEMEC – 2024/2025 - Seção de Controle do Movimento Judiciário.

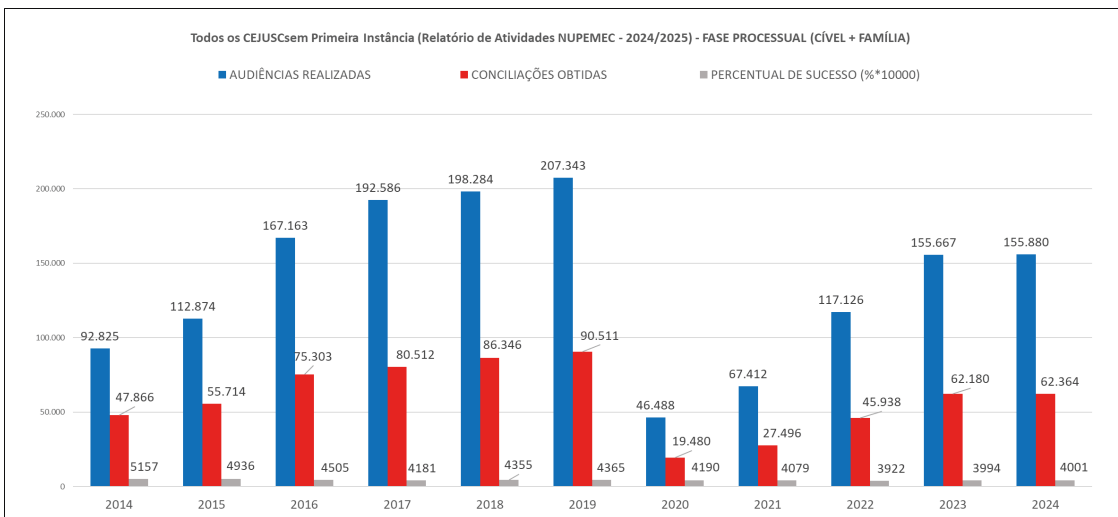


Figura 4. Dados estatísticos - CEJUSCs em Primeira Instância

Fase Processual - Período de 2014 a 2024.

Fonte: NUPEMEC – 2024/2025 - Seção de Controle do Movimento Judiciário.

A Figura 4 mostra que, do total de 1.513.648 audiências realizadas, foram obtidas 653.710 conciliações, portanto uma média de 43% de sucesso.

A Figura 5 traz a somatória das duas fases mostradas nas Figuras 4 e 5: um total de 2.602.610 audiências realizadas, 1.403.279 conciliações, média 54% de sucesso.

Estimativa - CEJUSCs - TJSP

O número de Audiências e Conciliações CEJUSCs feitas Estado de São Paulo, ano a ano, no período de 2014 a 2024 é feita, nesse artigo, de forma indireta, tomando-se como base os dados estatísticos anuais dos CEJUSCs em Primeira Instância [17] multiplicados por um índice multiplicativo definido pela divisão entre a quantidade de CEJUSCs estimadas para o Estado de São Paulo e as quantidades de CEJUSCs em Primeira Instância. Os passos desse processo são:

- a. Estimar a quantidade, ano a ano, do número de CEJUSCs em Primeira Instância (nPI);
- b. Estimar a quantidade, ano a ano, do número de CEJUSCs no Estado de São Paulo (nSP);
- c. Calcular o índice multiplicativo (IM), ano a ano: $IM = nSP/nPI$
- d. Multiplicar as estatísticas anuais de Audiências e Conciliações dos CEJUSCs

em Primeira Instância [17] pelo índice multiplicativo.

O número de CEJUSCs em Primeira Instância estão disponíveis [17] para os anos 2014, 2015, 2016 e 2024. Com esses dados, os autores estimaram o número de CEJUSCs ano a ano, no período de 2014 a 2024, utilizando uma série linear com tendência de crescimento tipo polinomial (Figura 6).

O número de CEJUSCs do Estado de São Paulo (TJSP) estão disponíveis [17; 31] para os anos de 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 e 2024. Com esses dados, os autores estimaram o número de CEJUSCs (TJSP) ano a ano, no período de 2014 a 2024, utilizando uma série linear com tendência de crescimento tipo polinomial (Figura 7).

Conhecidas as quantidades de CEJUSCs em Primeira Instância (Figura 6) e as quantidades de CEJUSCs no TJSP (Figura 7), faz-se então as estimativas, ano a ano, dos dados estatísticos (Audiências Realizadas e Conciliações Obtidas) nos CEJUSCs no TJSP aplicando-se os passos:

- a. Cálculo do índice multiplicativo (IM), ano a ano: $IM = nSP/nPI$;
- b. Aplicação do índice (IM) às estatísticas anuais de Audiências e Conciliações dos CEJUSCs em Primeira Instância (Figura 5).

O resultado é mostrado na Figura 8.

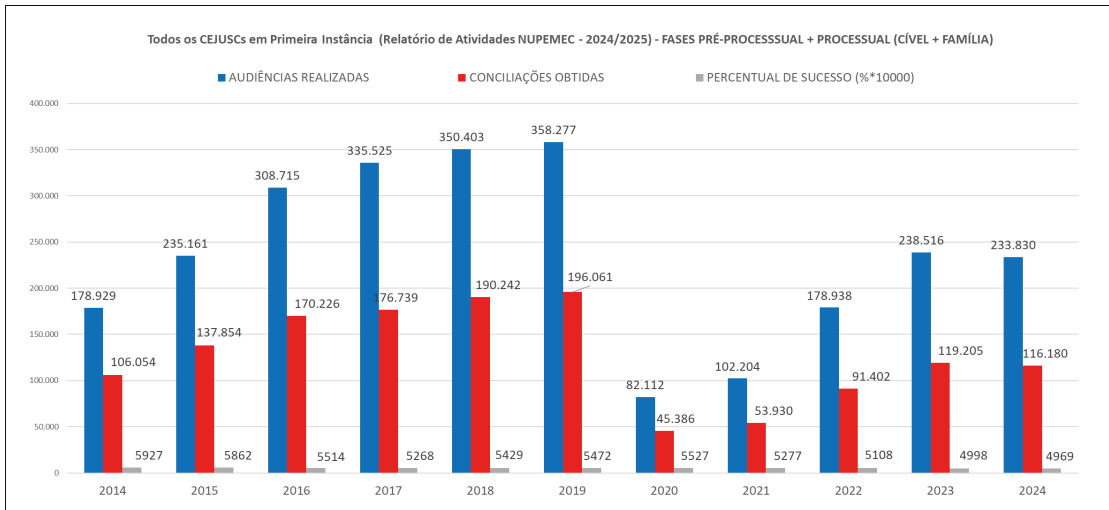


Figura 5. Dados estatísticos - CEJUSCs em Primeira Instância

Fases Pré-Processual + Processual - Período de 2014 a 2024.

Fonte: NUPEMEC – 2024/2025 - Seção de Controle do Movimento Judiciário.

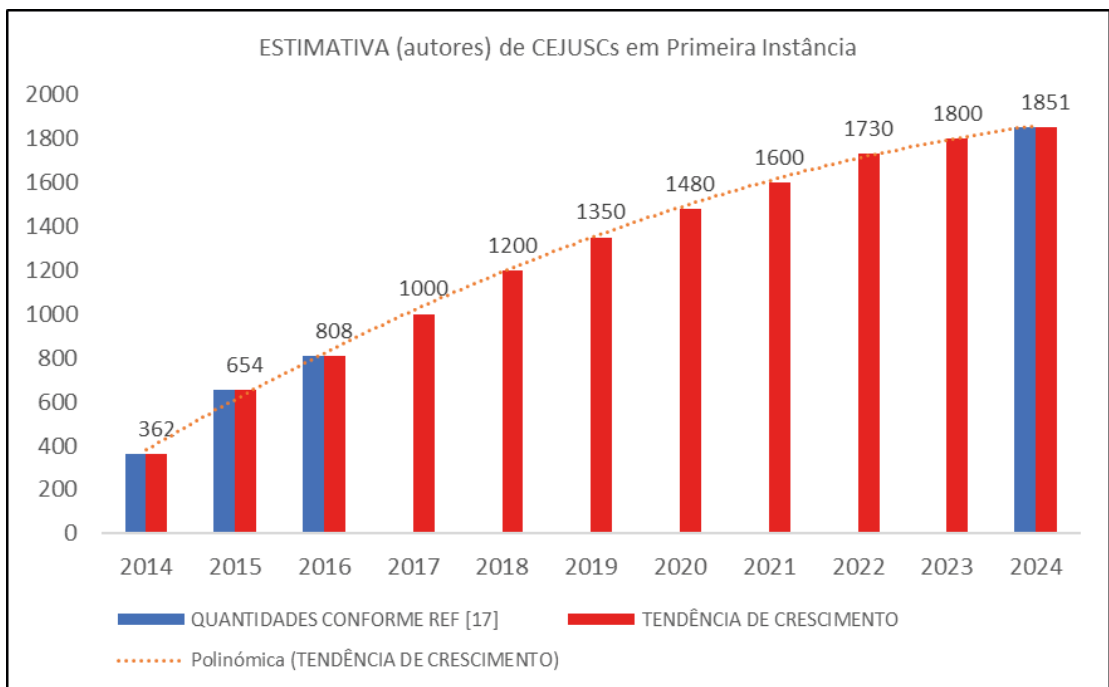


Figura 6. Estimativa do número de CEJUSCs em Primeira Instância.

Fonte: Elaborada pelos autores com base nas informações da Referência [17].



Figura 7. Estimativa do número de CEJUSCs no Estado de São Paulo.

Fonte: Elaborada pelos autores com base em informações das Referências [31] e [17].

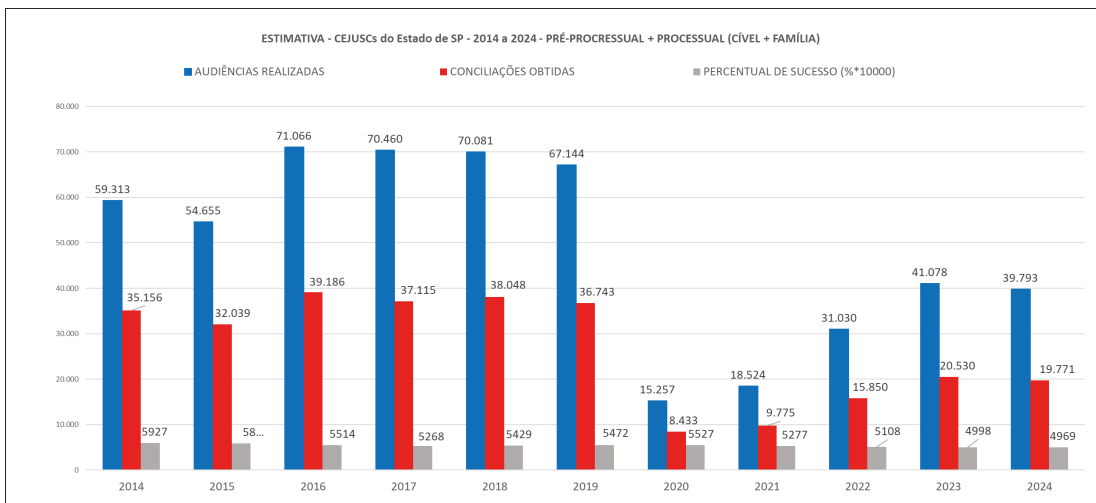


Figura 8. Estimativa dos dados estatísticos (Audiências Realizadas e Conciliações Obtidas) nos CEJUSCs no Estado de São Paulo.

Fonte: Elaborada pelos autores.

Estimativa - CEJUSC - TJSP - Caieiras

Inauguração

O CEJUSC de Caieiras foi oficialmente inaugurado em 19 de junho de 2015 [57]. A instalação fez parte de um esforço do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) para expandir os métodos consensuais de solução de conflitos em todo o estado, promovendo uma “cultura de paz” e agilizando a resolução de demandas judiciais. A unidade foi instalada para atender a população local em questões que envolvem tanto a fase pré-processual, como casos que já estão em tramitação no Poder Judiciário.

Nos primeiros meses após a inauguração em 29/06/2015, a unidade focou na triagem de casos de família e na realização de sessões de conciliação para reduzir o estoque de processos das duas varas cíveis locais. Entre 2015 e 2017, a maior parte das conciliações em Caieiras envolveu Direito de Família (pensão, guarda e divórcio) e Direito do Consumidor (dívidas bancárias e serviços básicos).

Em fase Pré-processual, o CEJUSC de Caieiras é amplamente utilizado para resolver conflitos antes de virarem processos judiciais formais, o que garante maior rapidez, com prazo médio de resolução de conflitos em até 90 dias. Qualquer acordo firmado no CEJUSC de Caieiras é homologado por um juiz, passando a ter o mesmo valor de uma sentença judicial (título executivo judicial).

Os principais Serviços realizados no CEJUSC de Caieiras são audiências de conciliação e mediação em áreas como Família (divórcio, pensão, guarda) e Cível (cobranças, acidentes de trânsito, vizinhança).

As demandas no CEJUSC de Caieiras dividem-se em dois fluxos principais. Direito de Família (Maior Volume): Divórcios e dissoluções de união estável; Fixação e revisão de pensão alimentícia; Regulamentação de guarda e visitas; Reconhecimento de paternidade e União estável. E Direito Cível e do Consumidor: Cobranças de dívidas bancárias e entre particulares; Acidentes de trânsito (danos materiais); Conflitos de vizinhança e direito de vizinhança; Reclamações contra prestadores de serviços (telefonia, energia, etc.).

Estimativa de audiências processadas entre 2015 e 2024.

A Estatística das Audiências Realizadas e Conciliações Obtidas no CEJUSC de Caieiras estão mostrados na Figura 9 que mostra dados estimados dos casos tratados no período de 2015 a 2024, elaborada com as premissas que seguem:

- a. 2015: primeiro ano de funcionamento do CEJUSC, foi considerado com 6 meses (julho a dezembro);
- b. 2016: dados registrados localmente;
- c. 2017: média entre os dados de 2016 e 2018;
- d. 2018: dados registrados localmente;
- e. 2019: dados estimados;

f. 2020 a 2024: dados seguem a mesma tendência das figuras do TJSP;

e. Índice de acordos de aproximadamente de 60% nas audiências realizadas, nos casos pré-processuais e processuais recebidos das duas Varas de Caieiras.

f. Influência da pandemia Covid 19: a partir de 2020 houve forte influência da pandemia Covid 19. Manteve-se compatibilidade com a tendência observada nos dados estatísticos do TJSP, Primeira Instância (Figura 3):

- 2020: Ano com forte influência da covid 19 (redução de 4 vezes em audiências);

- 2021: Ano que repete 2020;

- 2022: Ano que multiplica 2021 por 1,8;

- 2023: Ano que multiplica 2022 por 1,3;

- 2024: Ano que repete 2023;

- Tendência de recuperação em audiências, após 2024.

COMENTÁRIOS FINAIS

A mediação, foco deste artigo, é um procedimento aplicado em audiências para auxiliar partes a construírem a solução de um conflito. O conflito pode ser definido como um cenário em que duas partes disputam interesses individuais conflitantes. Tal procedimento tem como objetivo fundamental estimular as partes a encontrarem uma solução comum, útil, justa, pacificadora e conciliadora. Nesse contexto, a mediação é caracterizada como um dos métodos de Resolução Adequada de Disputas (RAD).

As sociedades orientais antigas adotavam a mediação em busca da harmonia interna e em prol da preservação da união necessária à defesa contra ataques de outros povos. Também no ocidente sua busca revela-se ligada à procura de assegurar uma sociedade na qual se viva melhor. Hodiernamente é empregada em países como China, Japão, Estados Unidos, Europa e América Latina.

No Brasil, o instituto da mediação evoluiu a partir da Constituição do Império até a CF de 1988, passando por avanços na área trabalhista nos anos 90, com a Resolução 125/2010-CNJ, com o Novo CPC-2015, consolidando os denominados CEJUSCs (Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania).

Os CEJUSCs representam um avanço democrático essencial para a construção de uma Justiça mais próxima da sociedade, promovendo a oportunidade de partes em conflito resolverem suas disputas de forma direta, com partes empoderadas e caracterizadas em completa condição de igualdade, que conversam diretamente entre si com o objetivo de construírem soluções justas

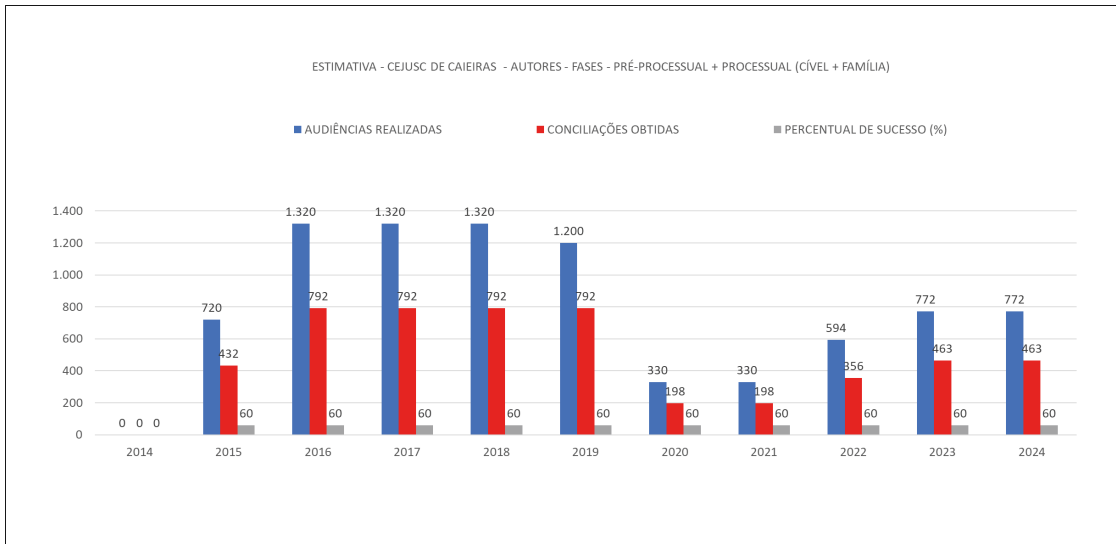


Figura 9. CEJUSC - Caieiras – Estatística estimada - Período de 2015 a 2024.

Fonte: Produzida pelos autores.

levando-as a acordos definitivos. A Constituição brasileira de 1988 e a legislação infraconstitucional oferecem instrumentos eficazes para garantir efetividade dos processos de disputa dos tipos mediações, conciliações ou arbitragens, conduzidos por terceiros devidamente qualificados. As estatísticas que mostram as audiências diretas e as conciliações obtidas nos CEJUSCs mostram índices de sucesso da ordem de até 60%.

Em sociedades marcadas por desigualdades estruturais, os processos conduzidos nos CEJUSCs mostram um rompimento com a lógica individualista do processo civil tradicional e inaugura uma nova racionalidade jurídica, voltada à solidariedade, à equidade, à justiça ágil e acessiva aos menos favorecidos que necessitam de apoio das entidades judiciais.

A Constituição de 1988 e as leis infraconstitucionais que proporcionaram a materialização dos CEJUSCs deram um passo decisivo na construção de um Estado Democrático de Direito comprometido com a

dignidade da pessoa humana e com a proteção dos que buscam a resolução definitiva de seus conflitos de forma rápida e acessível.

Os CEJUSCs não se limitam a reparar danos ou impor obrigações. Eles também desempenham função pedagógica e transformadora, ao promover mudanças estruturais e fortalecer a cidadania. Quando bem-sucedidas, essas ações contribuem para a construção de uma cultura de direitos fundamentais e para o aprimoramento das políticas públicas.

O impacto social das ações dos CEJUSCs pode ser observado em diversos segmentos sociais, como no atendimento a famílias, consumidores, crianças e a populações vulneráveis. A visibilidade de processos judiciais ágeis também pressiona empresas e governos a adotarem condutas mais responsáveis e transparentes.

Embora haja avanços, o potencial transformador dos CEJUSCs depende de sua efetividade prática, ou seja, capacidade

para atender cada vez mais a sociedade que mais precisa de justiça social. Isso significa disponibilizar mais unidades CEJUSCs, principalmente em regiões com populações vulneráveis.

Os procedimentos de Mediação, Conciliação e Arbitragem representam um avanço democrático essencial para a construção de uma sociedade mais justa e solidária, citando como exemplos suas utilizações em casos emblemáticos de solução de conflitos ocorridos no Brasil (o caso do acidente aéreo da TAM (Voo 3054) ocorrido em São Paulo em 2007 e os desastres ambientais de Mariana e Brumadinho, ocorridos no Estado de Minas Gerais) e no exterior (o acidente de Three Mile Island, ocorrido em 28 de março de 1979 na usina nuclear de mesmo nome, no Estado da Pensilvânia, Estados Unidos, o acidente de Chernobyl ocorrido na Ucrânia/Rússia, em 26 de abril de 1986 e o desastre industrial do derramamento de óleo da plataforma de perfuração Deepwater Horizon que começou em 20 de abril de 2010, no Golfo do México). [46]

Comentários que aprimorem esse artigo são bem-vindos.

REFERÊNCIAS

1. ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de. *O princípio da adequação e os métodos de solução de conflitos*. Revista de Processo, São Paulo, n. 195, 2010.
2. ALMEIDA, Tania. *Mediação de conflitos: um meio de prevenção e resolução de controvérsias em sintonia com a atualidade*. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Artigo%20Tania-86_Dez-31_Mediacao_de_Conflitos._Um_meio_de_prevencao_e_resolucao_de_Controversias_em_sintonia_com.pdf (cnj.jus.br in Bing). Acesso em: 20 jan. 2026.
3. ASSUMPTÃO, F. V. A. S. J. D. P. M. F. M. P. E. D. D. *Arbitragem e Mediação – Temas Controvertidos*. Rio de Janeiro: Forense, 2014. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-309-5911-1/> (integrada.minhabiblioteca.com.br in Bing). Acesso em: 12 nov. 2020.
4. AUGUSTO, M. H. O. *Políticas públicas, políticas sociais e política de saúde: algumas questões para reflexão de debate*. Tempo Social, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 105-119, 1989.
5. ÁLVAREZ, Gladys S.; HIGHTON, Elena I.; JASSAN, Elias. *Mediación y justicia*. Buenos Aires: Depalma, 1996.
6. AZEVEDO, André Gomma de. *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: FUB, CEAD, 2013.
7. AZEVEDO, André Gomma de. Perspectivas metodológicas do processo de mediação: apontamentos sobre a autocomposição no direito processual. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. Brasília: Grupos de Pesquisa, v. 2, 2003.
8. BACELLAR, Roberto Portugal. *Mediação e Arbitragem*. São Paulo: Saraiva, 2012. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788547208554/recent> (integrada.minhabiblioteca.com.br in Bing). Acesso em: 4 out. 2020.
9. BARBOSA, Águida Arruda. *História da mediação familiar no direito de família comparado e tendências*. Disponível em: www.bvs-psi.org.br/local/file/congressos/AnaisPgsIntrod-partel.pdf (bvs-psi.org.br in Bing). Acesso em: 2 nov. 2012.
10. BRASIL. *Código de Processo Civil*. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Brasília, 2015.
11. BRASIL. *Lei da Arbitragem*. Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1996. Brasília, 1996.

12. BRASIL. *Lei da Mediação*. Lei n. 13.140, de 16 de março de 2015. Brasília, 2015.
13. BRASIL. Conselho Nacional de Justiça – CNJ. *Curso de Mediação Judicial*. 1ª versão, p. 107-124. Brasília, 2015. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/destaques/arquivo/2015/03/a801d32fa970c1b2a382e0ca-346d03e0.pdf> (cnj.jus.br in Bing). Acesso em: 15 jun. 2018.
14. BRASIL. Conselho Nacional de Justiça – CNJ. *Manual de Mediação Judicial*. 6. ed. Brasília, 2016. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce-60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf> (cnj.jus.br in Bing). Acesso em: 10 mai. 2018.
15. BRASIL. Conselho Nacional de Justiça – CNJ. *Resolução n. 125*. Brasília, 29 nov. 2010.
16. BRASIL. Conselho Nacional de Justiça – CNJ. *Justiça em Números – 2017*. Brasília, 2017. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/justica-numeros-2017.pdf> (conjur.com.br in Bing). Acesso em: 24 jun. 2018.
17. BRASIL. Conselho Nacional de Justiça – CNJ. *Justiça em Números – 2025*. Brasília, 2025. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/> (justica-em-numeros.cnj.jus.br in Bing). Acesso em: 20 jan. 2026.
18. BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil-03/Constituicao/> Acesso em 20 jan 2026.
19. BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. *The promise of mediation: the transformative approach to conflict*. San Francisco: Jossey Bass, 2004.
20. BUSH, Robert Baruch; FOLGER, Joseph. *The promise of mediation: the transformative approach to conflict*. San Francisco: Jossey Bass, 2005.
21. CARVALHO, Jessica Terezinha do Carmo. *A mediação transformativa na composição de conflitos familiares: perspectivas a partir do Direito de Família Mínimo e dos Direitos Humanos*. Disponível em: <https://ibdfam.org.br/artigos/autor/Jessica%20Terezinha%20do%20Carmo%20Carvalho>. Acesso em: 20 01 2026.
22. CALCATERRA, Rubén A. *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa, 2002.
23. COURTS JUSTICE NSW. *Types of Alternative Dispute Resolution – ADR*. Disponível em: http://www.courts.justice.nsw.gov.au/Pages/cats/catscorporate_aboutus.aspx (courts.justice.nsw.gov.au in Bing). Acesso em: 13 abr. 2018.
24. DALLA, Humberto; MAZZOLA, Marcelo. *Manual de Mediação e Arbitragem*. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553612864/cfi/0!/4/2@100:0.00> (integrada.minhabiblioteca.com.br in Bing). Acesso em: 5 out. 2020.
25. DA SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves. *Mediação de conflitos*. São Paulo: Atlas, 2013. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522478866/cfi/0!/4/4@0.00:56.6> (integrada.minhabiblioteca.com.br in Bing). Acesso em: 5 out. 2020.
26. FALECK, Souza; TARTUCE, Fernanda. *Introdução histórica e modelos de mediação*. Disponível em: www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora (fernandatartuce.com.br in Bing). Acesso em: 15 jun. 2018.
27. FARIAS, Juliana Guanaes Silva de Carvalho. *Panorama da Mediação no Brasil: avanços e fatores críticos diante do marco legal*. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/viewFile/4099/2812> (revistas.unifacs.br in Bing). Acesso em: 20 jan. 2026.

28. FIORELLI, José O.; MALHADAS JUNIOR, Marcos Júlio O.; MORAES, Daniel L. *Psicologia na Mediação: inovando a gestão de conflitos interpessoais e organizacionais*. São Paulo: LTr, 2004.
29. HIGHTON DE NOLASCO, Elena I.; ALVAREZ, Gladys S. *Mediación para resolver conflictos*. 2. ed. Buenos Aires: Ad Hoc, 2008.
30. HIGHTON, Elena I.; ÁLVAREZ, Gladys S. *Mediación para resolver conflictos*. Buenos Aires: Ad Hoc, 1996.
31. InfoNupemec2016 - *Relatório de Atividades*. Disponível em: < <https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Relatorio-Atividades-2016.pdf> > Acesso em: 16 fev 2026.
32. KIST, Ataídes. *A retórica aristotélica, persuasão da defesa*. Ciências Sociais Aplicadas em Revista – UNIOESTE/MCR, v. 11, n. 20, p. 169-178, 2011.
33. KOVACH, Kimberlee K. *Mediation: Principles and Practice*. 3. ed. St. Paul: Thomson West, 2004.
34. LAGRASTA, L. V. F. *Coleção ADRs – Mediação Judicial: análise da realidade brasileira*. Rio de Janeiro: Forense, 2012. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-309-4561-9/> (integrada.minhabiblioteca.com.br in Bing). Acesso em: 12 nov. 2020.
35. LEVY, Fernanda Rocha Lourenço. *Guarda de filhos: os conflitos no exercício do poder familiar*. São Paulo: Atlas, 2008.
36. LUDWIG, Frederico Antônio Azevedo. *A evolução histórica da busca por alternativas eficazes de resolução de litígios no Brasil*. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/a-evolucao-historica-da-busca-por-alternativas-eficazes-de-resol> (ambitojuridico.com.br in Bing). Acesso em 12 nov. 2020.
37. MARTÍN-BARBERO, Jesús. *Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia*. Rio de Janeiro: UFRJ, 2001.
38. MENDONÇA, Angela Hara Buonomo. *A reinvenção da tradição do uso da mediação*. *Revista de Arbitragem e Mediação*, São Paulo, RT, n. 3, ano 1, p. 142, set./dez. 2004.
39. MOORE, Christopher W. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Trad. Magda França Lopes. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.
40. MOREIRA, Tarso Vinicius. *A mediação de conflitos: a mudança de paradigma no mundo jurídico*. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-mediacao-de-conflitos-a-mudanca-de-paradigma-no-mundo-juridico/1497212592>. Acesso em: 20 jan. 2025.
41. MORTON, Deutsch. *The resolution of conflict: constructive and destructive process*. Londres: Yale University Press, 1973.
42. MUSZKAT, Susana. *Mediação Familiar Transdisciplinar*. São Paulo: Summus Editorial, 2008.
43. NUPEMEC - Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. CNJ, *Resolução n. 125*, Brasília, 29 nov. 2010.
44. OLIVEIRA, Vanessa. *Mediação - O Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb*. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/mediacao/311169176> Acesso em: 20 02 2026
45. PALACIO, Felipe. *Análise conceitual e estrutural sobre o Modelo “Tradicional-Linear” da Universidade de Harvard*. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/analise-conceitual-e-estrutural-sobre-o-modelo-tradicional-linear-da-universidade-de-harvard/229745735> Acesso em: 20 01 2026.

46. PEDROSO, Guilherme. *Direitos Transindividuais: Histórico - Leis - Doutrina - Casos Emblemáticos*. Atena Editora, Ponta Grossa, PR, Brazil. In *Direito e desafios contemporâneos: Entre justiça e transformação social* 5. DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.819252309>, ISBN: 978-65-258-3781-9 Dez 20, 2025.
47. PURCINO, Mariângela de Jesus; BRAGA, Douglas da Silva. *Mediação: panorama crítico de sua utilização*. Ciências Sociais Aplicadas, v. 28, ed. 138, set. 2024. DOI: 10.69849/revistaft/ar10202409021427.
48. QUEIROZ, Flávia A. Wendel Carneiro; DE GRANDE, Patrícia O. Santos. *O papel do advogado na mediação*. Disponível em: <https://migalhas.uol.com.br/depeso/256903/o-papel-do-advogado-na-mediacao>. Acesso em: 6 out. 2020.
49. Relatório de Atividades NUPEMEC 2024/2025. Disponível em: <<<http://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=113157>> Acesso em: 16 fev 2026.
50. ROCHA, Caio Cesar Vieira; SALOMÃO, Luis Felipe. *Arbitragem e Mediação – a reforma da legislação brasileira*. São Paulo: Atlas, 2015. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597012798/cfi/6/2/1/4/2/2@0:39.8>. Acesso em: 5 nov. 2020.
51. SALLES, Sergio; FAZA, Geovana. *Mediação e suas escolas tradicionais*. Revista Eletrônica Direito e Sociedade, Canoas, v. 12, n. 2, p. 1-21, ago. 2024.
52. SAMANTHA, A. D. A. R. D. P. F. M. P. *A Mediação no Novo Código de Processo Civil*. 2. ed. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2016. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530971465/>. Acesso em: 12 nov. 2020.
53. SUARES, Marines. *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós, 1996.
54. TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. São Paulo: Método, 2008.
55. TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Método, 2016.
56. THIBES, Janda. *Mediação, as 12 ferramentas para mudanças*. Disponível em: <https://conteudo.centromediar.com.br/wp-content/uploads/2021/02/Aula-as-12-ferramentas-Professora-Janda-Thibes.pdf> Acesso em: 02 mar. 2026.
57. TJSP. *Caieiras recebe Centro Judiciário de Solução de Conflitos*. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=26976#:~:text=A%20solenidade%2C%20realizada%20na%20C%C3%A2mara,da%20Silva;%20servidores%20e%20convidados>. Consulta em: 02 jan 2026
58. VEZZULA, Juan Carlos. *Mediação: teoria e prática. Guia para utilizadores e profissionais*. Lisboa: Agora Publicações, 2001.
59. VELHO, Gilberto; KUSCHNIR, Karina. *Mediação, cultura e política*. Rio de Janeiro: Aeroplano, 2001.
60. WARAT, Luis Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001. v. I.
61. WATANABE, Kazuo. *Acesso à justiça e sociedade moderna*. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. (Orgs.). São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.
62. WINSLADE, John; MONK, Gerald. *Practicing narrative mediation: loosening the grip of conflict*. San Francisco: Jossey Bass, 2008.