# MEIOS EXTRAJUDICAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

**Rodrigo Vasconcelos Lima***

**RESUMO**: O presente texto tem a intenção de destacar que, a Justiça caminha atualmente na direção de encontrar e permanecer atuando por meio das soluções alternativas de resolução de conflito, em aliança com instrumentos de ação social participativa. Dentro dessa cadeia de surgimentos de novos instrumentos de participação social e de resolução de conflito, como forma de alcançar a pacificação social, enfrentamos, também, os obstáculos e barreiras existentes para a implementação e efetivação desses novos instrumentos. Todo o raciocínio desenvolvido neste estudo sinaliza o real empenho de todos que movimentam a máquina do Poder Judiciário, a fim de realizar mudanças perceptíveis e concretas, possibilitando, assim, alcançar novos horizontes através dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos e com isso garantir a efetivação dos direitos garantidos na Constituição e dar rápida prestação, tanto jurisdicional, como extrajudicial.

**PALAVRAS-CHAVE**: Poder Judiciário. Meios extrajudiciais. Resolução de conflitos. Acesso à Justiça. Novo paradigma. Pacificação social.

## 1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste artigo é detalhar o uso das ferramentas extrajudiciais de solução de conflitos e tecer considerações acerca do seu uso, uma vez que os fenômenos dos mecanismos extrajudiciais de pacificação social estão ganhando espaço e se fortalecendo, construindo uma base sólida no terreno do Poder Judiciário, mormente a crise que passa a Justiça brasileira em relação à resposta célere e eficaz que a sociedade atualmente necessita.

Neste ano entrará em vigor o Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/15) e a partir dessa mudança procuramos refletir a respeito do acesso à justiça, o novo paradigma de acesso à justiça, no sentido de

* Bacharel em Direito, Pós-Graduado em Direito Constitucional pela Escola Judicial do Estado de Sergipe (Ejuse), Técnico Judiciário do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe.

efetivar o primado constitucional da inafastabilidade da jurisdição.

A sociedade brasileira e o Poder Judiciário caminham ao inevitável encontro com os meios extrajudiciais de resolução de conflitos, permitindo, com isso que o acesso à justiça se torne mais real e possível, sem fazer distinções ou criar obstáculos para aqueles que clamam pela pacificação social e das relações interpessoais.

Assim, será dada ênfase aos mecanismos de acesso à Justiça, com um viés mais desburocratizado e menos formal, e consequentemente delinearemos as especificidades relacionadas a mecanismo, fazendo um apanhando de informações, particularidades, requisitos e aplicabilidade para cada caso concreto. Com isso, o estudo possibilitará conhecer as nuances dos institutos da Arbitragem, Conciliação e Mediação com todos os desdobramentos deles derivados.

Na conclusão, construímos uma síntese a partir das abordagens jurídicas e sociais balizadas ao longo do trabalho, visando difundir e operacionalizar no direito os meios extrajudiciais de resoluções de conflitos.

## 2 MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

### 2.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Com a concretização dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos, será oportunizada, uma maneira de resolver os impasses existentes na sociedade, sem a necessidade de ter que ir atrás do Judiciário. Deve-se ter em mente o fato de a Justiça estar a um passo do colapso, pois a máquina judiciária já trabalha com o sistema inchando, não conseguindo responder a contento àqueles que o procuram.

O fato é que durante muitos anos os doutrinadores e operadores do Direito menosprezavam e desacreditavam da real eficácia desses instrumentos como expediente apto a pacificar as contendas existentes na sociedade.

A partir do inchaço da máquina do Judiciário, surge a necessidade de estruturar novas formas de legitimação em uma sociedade marcada por um modelo desatualizado de prestar justiça, buscando alcançar um paradigma alicerçado nas novas formas de produção legislativa, pautada no uso de técnicas de interação entre aqueles novos atores

sociais, buscando sempre a diversidade.

A partir dessas circunstâncias os meios extrajudiciais vêm ganhando grande destaque na doutrina e na prática forense dos operadores dos Direitos, como forma de evitar a morosidade e o formalismo exacerbado do sistema judiciário brasileiro.

A utilização cada vez mais constante dessas técnicas tem proporcionado, não obstante os obstáculos, à população a procura cada vez maior desses mecanismos, que até então, eram tradicionalmente decididos pelo Judiciário.

Os ideais do uso a respeito dos mecanismos extrajudiciais são constantemente alvos de debates na doutrina, e com relação a essa celeuma assim se manifesta Carmona quando defende que:

Cumpre observar que também é espécie de resolução de conflito a autocomposição, que vem se tornando cada vez mais popular e difundida, pois possibilita aos envolvidos um sacrifício, seja integral ou parcial, em prol da pacificação social. Dessa maneira, impera a vontade das partes como um verdadeiro espírito democrático.

O que se pretende com isso, é proporcionar àqueles materialmente desfavorecidos, a inclusão e uma resposta aos conflitos por eles vividos, bem como resultar em igualdade material de acesso à Justiça.

Para a real efetivação desses institutos, é importante a prática do desapego em relação à ideia de que a única forma de solução de conflitos é aquela em que somente o Judiciário é capaz de pacificar as lides. Devemos estar abertos e preparados para os mecanismos que possibilitam prevenir e resolver os conflitos, voltados às necessidades e interesses das partes envolvidas e se tornam corresponsáveis pela decisão e pacificação social.

A contribuição desses instrumentos extrajudiciais de resolução de conflitos acarretará na informalidade dos conflitos, em que as causas de menor complexidade não haverá a necessidade da atuação do Poder Judiciário, uma vez que esses mecanismos propiciam a celeridade, desburocratização, economicidade e eficácia para solucionar as lides.

A consequência prática desses modelos de resolução de conflito é erigir o Poder Judiciário a ultima razão, ou seja, o Estado-Juiz será o último a ser procurado para atuar e solucionar conflitos, em contraponto aos meios consensuais de solução de conflitos.

É interessante destacar que em determinada passagem de sua obra,

que trata tão somente dessa abordagem desburocratizada do Direito, Cappelletti e Garth defendem a ideia da existência de um sistema jurídico mais descomplicado e trazem uma reflexão acerca do tema:

> Nosso Direito é frequentemente complicado e, se não em todas, pelo menos na maior parte das áreas, ainda permanecerá assim. Precisamos reconhecer, porém, que ainda subsistem amplos setores nos quais a simplificação é tanto desejável quanto possível. Se a lei é mais compreensível, ela se torna mais acessível às pessoas comuns. No contexto do movimento de acesso à justiça, a simplificação também diz respeito à tentativa de tornar mais fácil que as pessoas satisfaçam as exigências para a utilização de determinado remédio jurídico[1]

## 3.2 ESPÉCIES DE MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Podem ser identificadas várias espécies de resolução de conflitos diferentes daquele ordinariamente conhecido, são eles: conciliação, mediação, arbitragem, negociação, transação, adjudicação entre outros.

Interessa destacar que em relação às espécies aqui tratadas, elas não se excluem, existindo assim a possibilidade de uso sucessivo desses meios, mais especificamente em relação à arbitragem e mediação. O cuidado existe em razão da atuação sucessiva do árbitro e mediador, apresentarem parcialidade no decorrer dos procedimentos, haja vista atuação em uma ou outra modalidade previamente, sendo prudente a separação das funções de mediador e arbitro.

### 3.2.1 ARBITRAGEM

A arbitragem como modalidade alternativa de resolução de conflito, também conhecida como jurisdição privada, consiste em uma técnica de solução de conflitos por meio dos quais os conflitantes aceitam que a solução de seu litígio seja decidida por uma terceira pessoa, de confiança das partes.

A arbitragem, como forma de solução de conflitos, é caracterizada

como heterocomposição, isto é, instrumento por meio do qual o conflito é resolvido por um terceiro imparcial.

Podemos extrair do doutrinador Sérgio Pinto Martins, o conceito de arbitragem a partir de uma forma de solução de um conflito, feita por um terceiro, estranho à relação das partes, que é escolhido por estas, impondo a solução do litígio. É uma forma voluntária de terminar o conflito, o que importa dizer que não é obrigatória (MARTINS, 2003).

Recentemente, foi publicada a Lei 13.129/2015 alterando a Lei 9.307/95 que regula a arbitragem, elevando esta modalidade de resolução de conflito a um patamar de destaque no cenário atual da justiça brasileira. Impende registrar que a arbitragem também encontra previsão legal na Lei dos Juizados Especiais, em seu artigo 24 e em alguns dispositivos do Código de Processo Civil.

Muito se discute acerca da natureza da arbitragem, se ela seria jurisdição ou seria apenas considerada como uma equidade jurisdicional. Na doutrina atual, identificamos duas correntes: a primeira capitaneada por Fredie Didier, afirma que a arbitragem é jurisdição; em contraponto, Luiz Guilherme Marinoni defende que a arbitragem não é jurisdição.

Devemos entender que a arbitragem possui duas vertentes de atuação, podendo ser de direito e de equidade, bastando a escolha de uma dessas modalidades pela vontade das partes, assim define o art. 2º da Lei 9.307/95.

Entende-se por arbitragem de direito aquela situação em que os árbitros irão decidir, por meio das bases das regras de direito. Ex: as partes combinam que os árbitros encontrarão a solução para o caso seguindo as regras do Código Civil.

Ressalta-se que podem livremente as partes escolher as regras de direito que serão aplicadas no procedimento da arbitragem, desde que não haja violação aos bons costumes e à ordem pública (§ 1º do art. 2º).

Frise-se que as partes poderão convencionar que a arbitragem seja realizada com base nos princípios gerais de direito, nos usos e costumes e nas regras internacionais de comércio (§ 2º).

Já com relação à arbitragem de equidade, podemos entender como aquela em que os árbitros decidirão o conflito não unicamente com os olhos voltados ao ordenamento jurídico, mas sim de acordo com aquilo que lhes parecer mais justo, razoável e equânime. Nesta modalidade de arbitragem, haverá maior liberdade de julgamento, já que não se estar

obrigado a seguir o que diz a lei, podendo conferir solução contrária às regras do direito, desde que isso, no caso concreto, pareça a decisão mais justa e adequada ao episódio.

Diante da arbitragem, as partes envolvidas e interessadas podem submeter o caso concreto mediante convenção de arbitragem, conforme determina a regra insculpida no art. 3º. A Convenção de arbitragem é gênero, das quais são espécies a cláusula compromissória e o compromisso arbitral.

O art. 4º enuncia que a "cláusula compromissória é a convenção através da qual as partes em um contrato comprometem-se a submeter à arbitragem os litígios que possam vir a surgir, relativamente a tal contrato".

Cláusula compromissória, também chamada de cláusula arbitral, deve ser compreendida como uma cláusula prevista no contrato, de maneira prévia e abstrata, na qual as partes estipulam em caso de surgimento de algum conflito, este será resolvido por meio da arbitragem e não pela via ordinária, diga-se, o Judiciário.

Em regra, a cláusula compromissória é válida e, tendo sido imposta, sua observância torna-se obrigatória, consubstanciando, portanto, em hipótese de derrogação da jurisdição estatal.

A outra espécie do gênero Convenção de Arbitragem é o compromisso arbitral, consistindo em uma convenção, ou seja, um acordo realizado entre as partes, após o surgimento do conflito, renunciando as partes o direito de buscar a resolução pelo Poder Judiciário e sim, escolhendo que o conflito seja solucionado por intermédio da arbitragem.

No que diz respeito aos contratos de consumo, o compromisso arbitral é totalmente válido para dirimir conflitos em uma determinada relação de consumo. Esse é o entendimento do STJ[2], no sentido de permitir o uso da arbitragem neste tipo de contrato. Entende a Corte que a limitação prevista no art. 51, VII, do CDC é imposta quando realizada de maneira prévia e compulsória quanto ao uso da arbitragem.

Não obstante, no surgimento de eventual litígio, desde que haja consenso entre as partes interessadas, principalmente da parte hipossuficiente – o consumidor poderá ser dado início ao procedimento arbitral.

Em relação ao árbitro, de acordo com as regras trazidas nos arts. 13 a 18 da Lei 9.307/96 poderão exercer a função de árbitro qualquer pessoa

civilmente capaz e que tenha a confiança das partes envolvidas. Em outras palavras, as partes decidem quem elas vão querer como árbitros.

A nomeação dos árbitros recairá sempre em número ímpar, podendo ser apenas um ou mais árbitros, caberá também às partes escolherem os suplentes dos árbitros.

Na hipótese das partes escolherem os árbitros e resultar na somatória de número par, os próprios árbitros estão autorizados a nomear mais um árbitro, a fim de totalizar um número ímpar. Não havendo acordo, requererão as partes ao órgão do Poder Judiciário a que tocaria, originariamente, o julgamento da causa à nomeação do árbitro.

Pode acontecer das partes não escolherem os árbitros, situação em que a escolha, feita pelas próprias partes, poderá recair em um órgão arbitral especializado para julgar sua causa. Órgão arbitral institucional ou entidade especializada são pessoas jurídicas constituídas com a finalidade de solucionar de maneira extrajudicial os conflitos por meio da mediação, negociação, conciliação e arbitragem.

Note-se que caso as partes optem por um órgão arbitral institucional ou entidade especializada para solucionar a causa, a seleção dos árbitros será feita, em princípio, pelas regras previstas no estatuto da entidade.

Interessa demonstrar que a inovação trazida pela Lei 13.129/2015, possibilitou conferir maior liberdade aos envolvidos, incluindo o §4° ao art. 13 da Lei 9.307/96 prevendo que as partes podem de comum acordo, afastar algumas regras do regulamento do órgão arbitral ou entidade especializada, objetivando, com isso maior liberdade na escolha dos árbitros.

O que se quis na realidade foi estabelecer determinada parcela de poder às partes que escolherem o órgão ou entidade como para solucionar o conflito, uma vez que esse poder será exercido com a possibilidade de as partes escolherem outros árbitros que não aqueles que compõem a lista fechada dos órgãos ou entidades.

Uma inovação legislativa deve trazer em seu bojo um progresso, uma facilidade, um incentivo, mas não foi isso que aconteceu com o referido parágrafo. Como em um primeiro momento as partes escolhem de livre vontade se submeterem a um determinado órgão arbitral ou entidade especializada, em razão do bom desempenho frente a sua atuação, e esse deve ser na maioria das vezes o motivo da escolha e de maneira desarrazoada mudar o "meio de campo", ou seja, os protagonistas do

desempenho eficiente daquele grupo. Dessa forma, o legislador logrou alcançar um verdadeiro retrocesso.

Assim como foi dito em relação aos mediadores, os árbitros são equiparados a auxiliares da justiça e, portanto, sofrem as mesmas causas de impedimento e suspeição destinadas aos magistrados. A atuação de um bom árbitro requer a procedência do julgamento destituído de qualquer valor de parcialidade, dependência, razão pela qual estará ele subsumido à regra do art. 14 do CPC (amizade íntima, inimizade, interesse na causa etc.)

A regra da imparcialidade – imposta para todas as modalidades de resolução de conflito, e neutralidade a eles impostas é deveras, absolutamente impossível, haja vista a pessoa que comanda uma causa, seja ele juiz, árbitro, conciliador ou mediador são seres humanos e trazem com eles razão e emoção.

Na atualidade, tanto o juiz quanto os solucionadores de conflito devem atuar esforçando-se ao máximo para se manter imparcial, mas sem ser neutro, uma vez que dependendo da modalidade a ser escolhida pelas partes, haverá uma escolha prévia do "julgador".

Da mesma maneira que os árbitros são equiparados a auxiliares da justiça, também são, quando no exercício de suas funções ou em razão delas, equiparados aos funcionários públicos, para os efeitos da legislação penal (art. 17).

### 3.2.2 CONCILIAÇÃO

A modalidade de resolução de conflito que aqui será tratada pode ser compreendida como uma fase procedimental, na qual é presidida por um terceiro imparcial, na qual sua atuação objetiva as partes conflitantes a chegarem a uma solução justa para por fim ao conflito existente.

Por 'Conciliação', palavra derivada do latim *conciliatio*, de *conciliare* (atrair, harmonizar, ajuntar), entende-se o ato pelo qual duas ou mais pessoas, desavindas a respeito de certo negócio, põem fim à divergência amigavelmente. Entretanto, tecnicamente, tanto pode indicar o acordo amigável, como o que se faça judicialmente mediante transação, que termina o litígio[3].

O procedimento de conciliação tem como escopo principal o estímulo, por meio do conciliador, a todo o momento promover a

comunicação e o diálogo entre as partes, alcançando, desta forma, a pacificação social.

Com o slogan de "Conciliar é legal", o Conselho Nacional de Justiça – CNJ fomenta a ideia de que os litígios sejam resolvidos por esse mecanismo solucionador de conflito. Esse método consiste na prevenção de litígios, funcionando como opção alternativa ao ingresso na justiça, objetiva, com isso, evitar o alargamento do número de demandas nos foros e a abreviação de tempo na solução das pendências, tornando-se um método extremamente acessível.

À época presidente do CNJ, a Ministra Ellen Gracie Northfleet, manifestou-se no sentido de que a conciliação "permitirá alcançar no futuro uma sociedade menos litigiosa em que o Estado somente intervenha diante da impossibilidade de composição e de acordo".

A solução do litígio, nessa modalidade, pode ser perquirida em qualquer momento, antes mesmo de ter sido instaurado o contraditório. Entretanto, nada obsta que a solução finde apenas com o desenrolar de todo o processo, ou a partir de acontecimentos processuais com: a) Renúncia do autor ao direito sobre o que se funda a ação - É o ato pelo qual o demandante reconhece não possuir o direito alegado; b) Reconhecimento do réu quanto a procedência do pedido - É a conduta do demandado que reconhece a procedência do pedido que lhe foi dirigido; c) Transação - é o negócio jurídico pelo qual as partes litigantes põem fim (ou o previnem) ao conflito existente, relacionado a direitos patrimoniais de caráter privado, mediante concessões mútuas. Trata-se do acordo propriamente dito.

Na modalidade de conciliação extrajudicial, o seu procedimento prevê que, um terceiro neutro e imparcial, possuidor da prerrogativa de sugerir acordos, equacionando e ponderando as vantagens e desvantagens na obtenção de acordos.

A atuação do conciliador deve ser pautada nas causas psicológicas e sociológicas que são objetos de conflitos. A contenda existente é solucionada pelas próprias partes, estando o conciliador atuando como coadjuvante, em que o papel principal de decisão é acometido às próprias partes.

### 3.2.3 MEDIAÇÃO

Assim como a arbitragem e a conciliação, a mediação objetiva a

pacificação entre as partes. Para que isso ocorra, o procedimento de mediação conta a intervenção de um terceiro imparcial e neutro em relação às partes.

A atuação do mediador consiste na técnica de auxiliar e estimular às próprias partes para que elas identifiquem e percorram o caminho para obtenção consensual do litígio.

Destaca-se que, neste ano foi publicada a Lei 13.140/2015 que dispõe sobre a mediação e dá outras providências, prevendo em seu texto, duas espécies de mediação e são elas: a mediação judicial e extrajudicial. A mediação extrajudicial prevê que as partes optem em tentar solucionar o conflito antes mesmo de ingressarem na via judicial. A escolha do mediador, nessa modalidade, será de escolha das partes, bastando, para tanto, ser pessoa capaz e que tenha sido capacitada para realizar a tarefa de mediação, conforme se extrai da exigência do art. 9 da lei.

Já na mediação judicial, em razão dessa modalidade, haverá a necessidade de os Tribunais de Justiça dos Estados e os Tribunais Regionais Federais criarem centros especializados de mediação, com o objetivo de orientar, estimular e incentivar a autocomposição.

Com relação à mediação judicial, deverá a petição estar com todos os requisitos preenchidos para que possa ser designada pelo magistrado, com no mínimo de 30 dias de antecedência, depois de recebida a inicial, a audiência de conciliação e mediação, devendo o réu ser citado com 20 dias de antecedência.

Ademais, as partes deverão estar assistidas por advogado ou defensor público, salvo se o processo tramitar no rito dos juizados especiais, hipótese na qual a assistência por advogado ou defensor público não é necessária.

A audiência poderá ser dispensada pelas partes, manifestando o desinteresse, tanto pelo autor na inicial como o réu em petição apresentada com no mínimo 10 dias de antecedência.

Interessa demonstrar nessa senda que a não apresentação no que tange o desinteresse da audiência, deve ser considerado como ato atentório à dignidade da justiça, devendo a parte que deixou de manifestar seu desinteresse recair o pagamento de multa em favor do ente político.

A lei dispõe, ainda, que por meio de outorga poderá a audiência ser realizada por procurador com poderes especiais para negociar e transigir. Poderá, também, a audiência ser realizada por meio eletrônico.

A mediação extrajudicial, por sua vez, quando surge o conflito, o interessado almeja a obtenção de um acordo, realiza um convite à parte adversa com o objetivo de alcançar a solução do conflito.

O convite pode ser realizado de forma livre, devendo nele constar o escopo da mediação, a data e o local que será realizada a reunião. Ao receber o convite, a parte adversa poderá aceitar, recusar expressamente ou pode optar em não responder, que será interpretado como recusa, caso a parte não manifeste qualquer resposta no prazo de 30 dias.

Nesta modalidade, é permitido que o contrato celebrado entre as partes conste a cláusula de mediação, consistindo no compromisso das partes em tentar solucionar o conflito antes de buscar o Poder Judiciário, por meio da mediação. Ademais, nesta cláusula poderá prever penalidade para a parte que não comparecer à primeira reunião.

Na reunião, as partes poderão comparecer sem assistência de advogado ou defensor público. Entretanto, caso haja o acompanhamento de advogado e defensor público apenas por uma das partes, o mediador suspenderá a reunião até que o equilíbrio seja estabelecido, de forma que ambas estejam assistidas ou ambas estejam desassistidas.

O mediador é pessoa estranha às partes, que se coloca entre os litigantes, conduzindo-os a um acordo. Entretanto, por mais aconselhador que seja a atuação de um mediador, a ele não é permitido propor soluções para o litígio, cabendo às partes chegar a um consenso mútuo.

O mediador, na modalidade de mediação extrajudicial, deve ser pessoa capaz e de confiança das partes, uma vez que a escolha do mediador é de responsabilidade das partes.

Sendo ela judicial, o mediador terá seu nome incluído em um cadastro nacional e também em um cadastro no Tribunal que atua, seja estadual ou federal.

Ainda na modalidade judicial, o mediador requer conhecimento pelo MEC de curso superior de no mínimo 2 anos, além de ter feito curso de capacitação e formação de mediação devidamente reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM ou Tribunal, observados os requisitos mínimos exigidos pelo Conselho Nacional de Justiça e Ministério da Justiça.

O mediador judicial é considerado como auxiliar da justiça, inclusive para fins penais e sendo o mediador do quadro do Tribunal ou mediador

externo, em regra, seu trabalho é remunerado. Entretanto, a atuação do mediador por razão óbvia, não será remunerada quando for voluntária.

Sendo eles considerados auxiliares da justiça, recaem sobre eles também os impedimento e suspeição decorrentes do dever de imparcialidade e neutralidade. Havendo circunstância que torne o mediador isento de imparcialidade, tanto de ordem objetiva como de ordem subjetiva, é seu dever informar às partes, sob pena de prejudicar a lisura do procedimento de mediação.

### 3.3 VANTAGENS E DESVANTAGENS DOS MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Por se tratar de uma ciência, toda a discussão é válida, ainda quando se trata de uma temática inovadora na adoção dos mecanismos diferenciados.

Ada Pellegrini Grinover estabelece que:

> Não há dúvida de que o renascer das vias conciliativas é devido, em grande parte, à crise da Justiça. É sabido que ao progresso científico do direito processual não correspondeu o aperfeiçoamento do aparelho judiciário e da administração da Justiça. A morosidade dos processos, seu custo, a burocratização na gestão dos processos, certa complicação procedimental; a mentalidade do juiz, que nem sempre lança mão dos poderes que os códigos lhe atribuem; a falta de informação e de orientação para os detentores dos interesses em conflitos; as deficiências do patrocínio gratuito, tudo leva à obstrução das vias de acesso à justiça e ao distanciamento entre o Judiciário e seus usuários. O que não acarreta apenas o descrédito na magistratura e nos demais operadores do direito, mas tem como preocupante consequência a de incentivar a litigiosidade latente, que frequentemente explode em conflitos sociais, ou de buscar vias alternativas violentas ou de qualquer modo inadequadas. [...] Por outro

> lado, o elevado grau de litigiosidade, próprio da sociedade moderna, e os esforços rumo à universalidade da jurisdição [...] constituem elementos que acarretam a excessiva sobrecarga de juízes e tribunais. E a solução não consiste exclusivamente no aumento do número de magistrados, pois quanto mais fácil for o acesso à Justiça, quanto mais ampla a universalidade de jurisdição, maior será o número de processos, formando uma verdadeira bola de neve. A crise da Justiça, representada principalmente por sua inacessibilidade, morosidade e custo, põe imediatamente em realce o primeiro fundamento das vias conciliativas: o fundamento funcional (GRINOVER, 2007).

É possível destacar as vantagens como resultados céleres, confiáveis, econômicos, ampliação do leque de opções ao cidadão, que teria diversas oportunidades de tratamentos do conflito, aperfeiçoamento do sistema judicial estatal diante da redução do número de processos em andamento, maior efetividade no cumprimento dos acordos. Devemos somar a essas vantagens o fato de que esses instrumentos sendo administrados de forma eficiente, podem levar ao estabelecimento de uma relação saudável entre os indivíduos, finalizando a lide instalada e prevenindo outras.

Desvantagens: deletéria privatização da justiça (retirando do Estado, a ponto de enfraquecer uma das suas funções essenciais e naturais) falta de controle de confiabilidade dos procedimentos e das decisões (caso algum procedimento seja transcorrido sem transparência e lisura) exclusão de certos cidadãos e sua renegação ao contexto de uma justiça de segunda classe, frustração do jurisdicionado e enfraquecimento do direito e das leis.

Tais críticas não se sustentam, pois o uso de tais instrumentos não enseja qualquer enfraquecimento do Judiciário, ao contrário, como ensina a professora Lilia de Moraes Sales[4], a introdução dos meios extrajudiciais não visa substituir ou enfraquecer o Poder Judiciário, mas, pelo contrário, oferece meios mais adequados de resolução de conflitos e insere-se no âmbito da dinâmica do Poder Judiciário, facilitando a efetiva prestação jurisdicional por este poder.

### 3.4 ENFOQUE PSICOLÓGICO

A problemática existente em um conflito, por vezes poderia de pronto ser solucionado, caso não houvesse tanta tensão envolvida no contexto litigioso, dificultando sobremaneira a obtenção do equilíbrio. Nesse diapasão, depreende-se da doutrina de Jorge Ponciano Ribeiro que:

> Tensão e conflito funcionam como figura e fundo. Desejo e necessidade, querer e poder estão no centro do conceito de tensão. Onde existe tensão, existem desejo ou mais campos de força em disputa. Chamamos de tensão o processo de oposição entre dois campos de forças. A intensidade da tensão é função da intensidade entre forças opostas (RIBEIRO, 2009).

Inúmeras são as vezes em que os próprios litigantes impõem resistência, ocasionando dificuldades na obtenção da solução da lide. Segundo Erving e Miriam Polster resistência pode ser considerada como:

> (...)
> Qualquer força interpessoal que interfira no movimento para essas direções é chamada de resistência, uma barreira teimosa, estranha ao comportamento natural da pessoa. A barreira precisa ser removida para que o objetivo "correto" possa ser alcançado. Portanto, a resistente é vista como sabotador entre as diversas forças que existe dentro do indivíduo, e, na verdade, como um agente não do eu, mas sim do antieu. Isso é uma reminiscência da superstição medieval com relação à possessão por demônios ou espíritos malignos.
> (...)
> Devemos enxergar o homem como uma composição de características em vez de meramente alguém que resiste leva a uma imagem de que o homem estará em dificuldades quando

> estiver dividido dentro de si mesmo e, não contra si mesmo (Erving e Polster,2001).

Um dos objetivos principais das formas alternativas de resolução de conflitos é justamente conseguir com que os litigantes desapeguem, abandonem a resistência iniciada antes de um procedimento e continuada durante o seu desenrolar. Contudo, o que se quer também é procedimento de resolução de conflito é possibilitar aos litigantes falar, e a respeito Erving e Polster tratam assim o assunto:

> Os hábitos linguísticos de uma pessoa dizem muito sobre ela e também sobre o que ela está tentando comunicar. Alguns dos estudos mais fascinantes sobre personalidades foram escritos a respeito de Shakespeare, detalhando seu uso da linguagem, as próprias palavras, e o modo como ele as reunia. Em todos os lugares pode-se olhar as pessoas com essa mesma sensibilidade ao uso que fazem da linguagem. Algumas pessoas são avarentas com suas palavras, medindo cuidadosamente cada palavra, como feijões secos, grampos ou balas. Outras pessoas jorram torrentes de palavras, como água transbordando e depois desaparecendo sem deixar traço ou como um arremesso de pedrinhas de cores brilhantes, encobrindo seu brilho falso, ou nos deliciando com reflexos e generosidade.
> (...)
> Dizer aquilo que desejamos é um ato magnífico de criação, facilmente negligenciado. Muitas vezes a linguagem é tudo o que existe para se fazer contato, e mesmo as mínimas mudanças fazem a diferença entre o atingir o alvo ou cair quilômetros longe do ponto de contato.

As modalidades alternativas de resolução de conflitos proporcionam através dos mecanismos de interação, escuta, fala, diálogo e compreensão, atingir o equilíbrio, a fim de solucionar o referido litígio. Equilíbrio pode ser entendido como "um Estado em que as forças são distribuídas de tal modo que a força resultante desaparece" (RIBEIRO, 2009).

Um dos pontos essenciais para o bom desempenho do procedimento e de todos aqueles que protagonizam as formas alternativas de resolução de conflito é a fala, uma vez que ela, a fala, é um marco na história do homem, pois é o traço e característica que nos diferencia dos animais. Porém, esta capacidade de dialogar, visto que nos adjetiva como seres racionais, tem sido cada vez menos explorada e praticada no cotidiano, provavelmente em função das modificações que a globalização impôs em nossas vidas, alterando radicalmente a rotina das pessoas que cada vez possuem menos tempo para conversar e tentar resolver seus problemas de forma racional, ou seja, pela fala.

Assim, os instrumentos de resolução de conflito aqui analisados, diga-se, mediação, conciliação e arbitragem são mais importantes para a sociedade, uma vez que os indivíduos que estão passando por conflitos carecem de amparo, e esse amparo tem sido alcançado precisamente com esses mecanismos.

É a construção de uma sociedade com melhores bases emocionais, pois, fica claro ao nosso redor que cada um carrega um trauma que será jogado sobre a pessoa mais próxima como forma de aliviar o seu próprio peso, ação chamada de "vitimologia". Acima de tudo isso, fica a compreensão de que o mais importante é fazer com que a sociedade resolva seus conflitos de forma amigável e preservando o bem-estar.

A partir do momento em que é permitido às partes externarem suas emoções e exporem seus reais interesses, ou seja, explorarem os aspectos psicológicos do conflito, pode-se chegar a soluções muito mais criativas e satisfatórias do que alcançadas por uma sentença.

## 4 CONCLUSÃO

Como visto nas linhas anteriores deste trabalho, o objeto de estudo desta obra teve o cerne direcionado aos meios extrajudiciais de resolução de conflitos e sua grande influência na pacificação social.

Destarte, o Poder Legislativo regulamentou recentemente as matérias relacionadas aos meios extrajudiciais de resolução de conflito, impondo com isso, de certa maneira, caráter cogente aos primados instituídos nas respectivas leis.

O que se pretende, em verdade, é desmistificar a ideia de que para obter justiça no Brasil, deve-se, tão somente, socorrer-se ao Poder

Judiciário, como única maneira de dirimir os conflitos da vida em sociedade e das relações cotidianas de consumo, contratuais, negociais entre outras.

A existência de obstáculos ao acesso da justiça, em razão de condições sociais, culturais, econômicas, bem como a descrença da efetividade do Judiciário pelo atravancamento de suas atividades, devem ser afastadas. Para tanto, é necessário fazer chegar aos cidadãos às novas maneiras de ter acesso à justiça, dando conhecimento e informações aos jurisdicionados acerca dos benefícios, conteúdo, aplicação e extensão do direito fundamental de acesso à justiça.

Com isso, os Tribunais de todo o Brasil, tanto estadual quanto federal, devem adotar uma postura de incentivo à prática do uso dos meios extrajudiciais de resolução de conflito, também como uma forma de se obter a pacificação social e a sonhada justiça.

A crítica com relação a este tema refere-se, tão somente, ao termo "alternativo", utilizada de maneira assistemática, dando a ideia de existir outro método. Uma possível interpretação a ser dada a esta expressão contempla o juízo de que o Poder Judiciário não é a única forma de acessar a justiça, sendo que o acesso à justiça acontece de maneira múltipla, variada, alternativa e que uma delas são os meios extrajudiciais de resolução de conflito.

De mais a mais, aos operadores do Direito e todos aqueles que de alguma maneira fazem parte do Poder Judiciário, denota-se boa vontade em difundir e expandir o uso e efetivação desses métodos e é isso que se espera, pois todos saem vencedores, a uma porque o Judiciário torna-se mais célere e efetivo àquelas demandas que necessitam de maior acuidade e a duas porque aos jurisdicionados será oportunizado um procedimento com pessoas qualificadas a fim de solucionar conflitos e resguardar a paz social, tão almejada por todos.

Dessa maneira, o primado insculpido no art. 5°, inc. LXXVIII da CF, essencial aos processos, tanto judiciais quanto administrativos, na qual prevê a duração razoável do processo, com o amplo conhecimento e aplicação dos meios de resolução de conflito será exaustivamente aplicado, pois para ser cumprido o seu mandamento é necessária uma cooperação ativa de todas as partes envolvidas no procedimento. Neste ponto, os mecanismos extrajudiciais se destacam, em razão da participação atuante de todos que fazem parte do procedimento em

questão.

Infere-se de tudo o que foi analisado que a crise instaurada no Judiciário, frise-se, que perdura há mais de 30 anos e reduz sensivelmente o mandamento constitucional do razoável duração do processo e, porque não dizer, do devido processo legal, põe em risco a credibilidade na Justiça.

Não adianta oferecer mais daquilo que se encontra saturado, encorpar a estrutura do Judiciário não vai produzir o efeito de diminuir a quantidade de demandas crescentes, pois estes decorrem das relações entre as pessoas e a cada dia a possibilidade de ampliar estas relações eleva-se vertiginosamente, ganham novos facetas e fazem surgir novos direitos antes não concebidos, resultado, obviamente, do crescimento da população.

Uma nova formatação de justiça se faz imperiosa e necessita acelerar o princípio da inafastabilidade da Jurisdição de forma a atingir todos os extratos sociais, tal que o ordenamento jurídico comporte outras formas de resolução que não a adjudicada, e, ainda que já judicializados os conflitos possam ser solucionados de maneira não adversariais no seu decorrer. O acesso à justiça deve ser visto como aquele que propicia a oferta de métodos e meios adequados à resolução de conflitos, dentro ou fora do Estado, e, não obstante as soluções devam surgir dentro do ordenamento jurídico, isto não significa que necessariamente seja dentro do Poder Judiciário.

Diante de tais considerações, é possível estabelecer uma ilação, sem atribuir caráter abusivo ou irresponsável: providências da Administração Judiciária, visando à criação de novas mentalidades, à formação de juízes polivalentes, aparelhados para exercerem funções múltiplas de julgadores, administradores, consultores, conciliadores, enfim, de agentes de geradores de mudanças, devem ser concentradas, sistemática e periodicamente, em juízes singulares, durante toda sua vida profissional.

Destarte, uma vez ultrapassadas as explicações e discussões, torna-se clarividente que as medidas alternativas de resolução de conflito são uma resposta à preocupação com a efetivação do acesso à justiça. Conforme abordado no decorrer deste trabalho, a Constituição Federal de 1988 trouxe em seu bojo o princípio e garantia fundamental do acesso à justiça e a partir do momento em que o Estado não conseguiu cumprir

com seu papel de efetivar e garantir tal direito surgiu movimentos sociais focados na concretização do acesso à justiça.

Portanto, os meios extrajudiciais de resolução de conflito, representa um verdadeiro aliado à efetiva celeridade do Poder Judiciário, pois a partir do momento em que as demandas mais simples deixarem de adentrar nas vias ordinárias judiciais, por ocasião da existência de mecanismos extrajudiciais mais rápidos. Com isso os magistrados, servidores e auxiliares da justiça demandas que necessitam de maior atenção e acuidade do magistrado, servidores e auxiliares da justiça, poderão empregar maior atenção, uma vez que nestes processos, em sua grande maioria, estão sendo discutidos os bens mais importantes e garantidos na Carta Magna, quais sejam, a vida, liberdade, dignidade, segurança, saúde, moradia e outros que podem surgir e que merecem atenção do Poder Judiciário.

Finalizamos este trabalho científico com a certeza que boa parte das horas de estudos e de pesquisa foram concentrados na proposta inicial do tema que é discutir e difundir a utilização dos meios extrajudiciais como mecanismos aptos e efetivos a retribuir à sociedade a pacificação social e reequilíbrio da equação entre qualidade e tempo, há muito impossível desse binômio ser alcançado pelo Poder Judiciário, em razão do cenário atual de crise.

___

**EXTRAJUDICAIS MEANS OF CONFLICT RESOLUTION**

**ABSTRACT**: The study was also directed towards the need to resort to transdisciplinary, searching for more humane, fair, effective and efficient decisions, and requires the current situation experienced by litigants and legal professionals. Worth mentioning that the Justice currently goes toward finding and stay working through of alternatives of conflict resolution, in alliance with participatory social action tools. Within this arisings chain of the new instruments of social participation and conflict resolution as a way of achieving social peace, face, too, obstacles and barriers for the implementation and enforcement of these new instruments. All the reasoning developed in this study signals the real commitment of all that move the machine of the judiciary in order to make visible and concrete changes, enabling thus reach new horizons through alternative means of conflict resolution and thus guarantee

realization of the rights guaranteed in the Constitution and give rapid delivery, both national as extrajudicial.

**KEYWORDS**: Judiciary. Judicial means. Conflict resolution. Access to justice. New paradigm. Social peace.

**Notas**

1 CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.
2 STJ. 3ª Turma. REsp 1.169.841-RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 6/11/2012.
3 DE PLÁCIDO E SILVA. Vocabulário Jurídico. Rio de Janeiro: Forense, 1982. v. I.
4 SALES, Lilia Maia de Morais. Justiça e Mediação de conflitos.

**REFERÊNCIAS**

ALMEIDA, Gregório Assagra de. *Direito processual coletivo brasileiro*: um novo ramo do direito processual. São Paulo: Editora Saraiva, 2003.
ALVES, Cleber Francisco & PIMENTA, Marília Gonçalves. *Acesso à Justiça em preto e branco*: Retratos Institucionais da Defensoria Pública, 2004.
ALVIM, J.E. Carreira. *Teoria Geral do Processo*. 12. ed, Rio de Janeiro: Forense, 2009.
ARISTÓTELES. *A Política*. [Tradução: Torrieri Guimarães]. São Paulo, Martin Claret, 2002.
CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.
CANOTILHO, Gomes José Joaquim. *Direito constitucional*. Coimbra Editora, 1994.
CICHOCKI NETO, José. *Limitações ao acesso à justiça*. 2. tir./ Curitiba: Juruá, 1999.
CONIMA – *Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem* -http://www.conima.org.br/
DALLARI, Dalmo de Abreu. *A tradição da arbitragem e sua valorização contemporânea*.
ECONOMIDES, Kim. *Lendo as ondas do "Movimento de Acesso à Justiça"*: epistemologia versus metodologia?*
FALCÃO, Joaquim de Arruda. Acesso à justiça: diagnóstico e tratamento. *In Justiça: promessa e realidade*. O acesso à justiça em

países ibero-americanos. Organização: Associação dos Magistrados Brasileiros, AMB. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1996
GAJARDONI, Fernando da Fonseca. *Técnicas de aceleração do processo*. São Paulo: Lemos & Cruz, 2003.
GOMES, Luiz Flávio. *A dimensão da magistratura no Estado Constitucional e Democrático do Direito*: independência judicial, controle judiciário, legitimação da jurisdição, politização e responsabilidade do juiz. São Paulo: RT, 1997.
KELSEN, Hans. *O problema da justiça*. Trad. João Baptista Machado. São Paulo: Martins Fontes, 2003.
MANCUSO, Rodolfo de Camargo. A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito (nota introdutória). *Revista dos Tribunais*, ano 98, vol. 888, p. 9-36. São Paulo, 2009.
MARTINS, SÉRGIO PINTO. *Direito processual do trabalho*. 20. ed., São Paulo: Atlas, 2003.
PEREIRA, Áurea Pimentel. *A reforma da Justiça na Emenda Constitucional 45/2004*. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.
PUCCI, Adriana Noemi (Coord.). *Aspectos atuais da arbitragem*: coletânea de artigos sobre arbitragem. Rio de Janeiro: Forense, 2001.
REBOUÇAS, Gabriela Maia. *Tramas entre subjetividades e direito*: a constituição do sujeito em Michel Foucault e os sistemas de resolução de conflitos. Rio de Janeiro: Renovar, 2012.
REVISTA IN VERBIS – Revista do Instituto dos Magistrados do Brasil. 2014, n 44.
SALES, Lilia Maia de Morais. Justiça e Mediação de conflitos
WATANABE, Kazuo. Acesso à Justiça e Sociedade Moderna, In: *Participação e processo*, São Paulo, Ed. RT, 1988.