

# BREVES NOTAS SOBRE A PRESTAÇÃO JURISDICIONAL EFETIVA E OS CAMINHOS APONTADOS PELO NOVO CPC: a ampliação do acesso à justiça em face dos métodos autocompositivos de solução dos conflitos

---

**Sylvia Marlene de Castro Figueiredo**

Juíza Federal, Doutoranda em Direito pela PUC-SP, Mestre em Direito do Estado pela PUC-SP e Especialista em Direito Público pela PUC-SP

---

## Resumo

No presente estudo, focaliza-se a ampliação do acesso à Justiça através utilização do Poder Judiciário para a aplicação de métodos autocompositivos na solução dos conflitos. O objeto primordial deste trabalho visa examinar a possibilidade de utilização do Poder Judiciário para o aumento do acesso à Justiça, mediante a implantação de métodos pacíficos de solução de conflitos, dentre eles a conciliação e a mediação judicial. Aborda-se a conciliação judicial como um método ampliativo do acesso à jurisdição, pelo efetivo exercício da cidadania, no qual o jurisdicionado adquire conhecimento e exercita

## Abstract

This study focuses on expanding access to justice through the use of the judiciary for applying autocompositivos methods in solving conflicts. The main object of this paper aims to examine the possibility of using the judiciary to increase access to justice through the implementation of peaceful methods of conflict resolution, including conciliation and judicial mediation. Approaches to judicial conciliation as a method ampliative access to jurisdiction, the effective exercise of citizenship, in which the claimants acquires knowledge and exercise their constitutional rights. It is shown that,

seus direitos constitucionais. Demonstra-se que, através da conciliação, a prestação jurisdicional é efetiva e atende ao princípio da razoável duração do processo, instituído pela Emenda Constitucional nº 45, de 08 de dezembro de 2004. Para tanto, são examinados os princípios, que norteiam a conciliação e a mediação judicial, como os princípios da neutralidade e imparcialidade, da aptidão técnica, da autonomia privada, da decisão informada, da confidencialidade, da normalização do conflito e do empoderamento. Aborda-se, também, a qualidade dos métodos de resolução de conflitos, com vistas a ser preservada a efetividade na prestação jurisdicional, inclusive. O tema tratado é de grande importância, por representar amplo acesso à jurisdição célere e eficaz, devendo ser utilizada a metodologia que observe os princípios basilares da conciliação, visando gerir um programa conciliatório de qualidade, o qual satisfaça plenamente as partes envolvidas no processo de conciliação.

**Palavras-chave:** Métodos autocompositivos - Conflitos - Empoderamento

## 1 Introdução

O objeto primordial deste trabalho visa examinar a possibilidade de utilização do Poder Judiciário para a ampliação do acesso à Justiça, mediante a implantação de métodos pacíficos de solução de conflitos, dentre eles a conciliação e a mediação judicial.

A Emenda Constitucional nº 45, de 8 de dezembro de 2004, acrescentou o inciso LXXVIII, ao artigo 5º da Constituição Federal, tratando do princípio da razoável duração do processo e dos meios para a garantia da celeridade processual.

Inicialmente, cumpre registrar que, na Justiça Federal, a previsão legal de desapropriação, mediante acordo, existe, ao menos,

by conciliation, adjudication is effective and meets the principle of reasonable duration of the procedure, established by Constitutional Amendment No. 45 of December 08, 2004. Therefore, the principles are examined, guiding conciliation and judicial mediation, the principles of neutrality and impartiality, technical aptitude, private autonomy, informed decision, confidentiality, normalization of the conflict and empowerment. Addresses is also the quality of the methods of conflict resolution, in order to be preserved effectiveness in adjudication, inclusive. The treaty issue is of great importance, as it represents broad access to fast and effective jurisdiction and shall be used the methodology to observe the basic principles of conciliation, seeking to manage a quality conciliatory program, which fully meets the parties involved in the conciliation process.

**Keywords:** Autocompositivos methods - Conflicts - Empowerment

desde o Decreto-Lei nº 3.365/41, no caso de desapropriação. Todavia, a prática conciliatória, rotineira e organizada, remonta aos idos dos anos 2000, principalmente nos casos de Sistema Financeiro de Habitação (SFH), em que se implantou o projeto de conciliação com o objetivo de celebrar acordos relativos ao SFH em processos que tivesse a CEF como parte.

Ocorre que, com o crescimento do movimento conciliatório, surgiu a necessidade de capacitar Juízes e conciliadores.

Nesta seara, em 2010, o Conselho Nacional de Justiça deu um importante passo no processo de mediação e da conciliação no Poder Judiciário, ao editar a Resolução nº 125/10, que instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, objetivando assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

Por sua vez, o Código de Processo Civil de 2015 constitui um divisor de águas em matéria de solução de conflitos.

Em seu Capítulo Primeiro, do Título Único, Livro I, da Parte Geral, dedicado às Normas Fundamentais do Processo Civil, assevera ser permitida a arbitragem, na forma da lei; afirma caber ao Estado a promoção da solução consensual dos conflitos; e determina que os operadores do direito deverão estimular a solução em tela (artigo 3º, respectivamente §§ 1º, 2º e 3º<sup>1</sup>). Dessa maneira, recepciona as Leis 9.307/1996, 13.129/2015 e 13.140/2015.

A Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, que versa sobre o Novo Código de Processo Civil, demonstra ter alterado a percepção do processo judicial, ao destacar, em seu artigo 3º, § 3º, do Novo Código de Processo Civil, que “a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por

---

<sup>1</sup> Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, art. 3º: “Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

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

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

juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.”

Ademais, o artigo 6<sup>o</sup>, do citado diploma legal, prevê que “todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva.”

A conciliação e a mediação judicial são regidas pelos artigos 165 a 175 do CPC 2015. O artigo 165, §§ 2<sup>o</sup> e 3<sup>o</sup>, traça as diferenças entre conciliação e mediação.

Anote-se, outrossim, que a Lei n<sup>o</sup> 13.140, de 26 de junho de 2015, chamada de “Lei da Mediação”, dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Neste diapasão, tem-se o advento da Resolução CJF-RES 2016/00398, de 4 de maio de 2016, que institui, no âmbito da Justiça Federal de primeiro e segundo graus, a Política Judiciária de solução consensual dos conflitos de interesses, com vistas à efetiva resolução e pacificação social.

Destaque-se que, de acordo com “Relatório dos 100 Maiores Litigantes”, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça, em 2012, o setor público federal ocupa o primeiro lugar no *ranking* que envolve não apenas a Justiça Federal, mas também a Justiça Estadual

---

<sup>2</sup> Lei n<sup>o</sup> 13.105, de 16 de março de 2015, art. 6<sup>o</sup>: “Todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva”.

<sup>3</sup> Lei n<sup>o</sup> 13.105, de 16 de março de 2015, art. 165: “Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

§ 1<sup>o</sup> A composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.

§ 2<sup>o</sup> O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3<sup>o</sup> O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos”.

e do Trabalho. O maior litigante individual na consolidação dos três ramos do judiciário (Justiça Federal, Justiça Estadual e do Trabalho) é o INSS, com 4,38% do total dos processos distribuídos entre 01/11/2011 a 31/12/2011<sup>4</sup>, do que se extrai a importância e a necessidade da ampliação dos métodos de autocomposição dos conflitos.

## 2 A conciliação e os princípios da conciliação e mediação judicial

A conciliação pode ser definida como um processo autocompositivo informal, pacífico e cooperativo de solução de conflitos, que visa um acordo rápido, voluntário e negocial, porém, estruturado, no qual um terceiro, neutro ao conflito, ou mais facilitadores ajudam as partes a encontrar uma solução aceitável e justa para todos<sup>5</sup>.

Vale destacar que, a negociação é assistida e catalisada por um terceiro, mas as decisões cabem aos envolvidos, de modo que o conciliador atua como facilitador do acordo, sendo certo que as partes podem com ele concordar ou discordar, optando, assim, pela via judicial de solução de conflitos.

O artigo 166<sup>6</sup>, da Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, explicita os princípios que devem nortear a atividade dos envolvidos na prática dos métodos de autocomposição judicial.

<sup>4</sup> Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/59351-orgaos-federais-e-estaduais-lideram-100-maiores-litigantes-da-justica>>. Acesso em: 17 maio 2016.

<sup>5</sup> BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. AZEVEDO, André Gomma de (Org). *Manual de Mediação Judicial*, 5. ed., 2015, Brasília: CNJ, p. 21.

<sup>6</sup> Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, art. 166: “A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

§ 1º A confidencialidade estende-se a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes.

§ 2º Em razão do dever de sigilo, inerente às suas funções, o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação.

§ 3º Admite-se a aplicação de técnicas negociais, com o objetivo de proporcionar ambiente favorável à autocomposição.

§ 4º A mediação e a conciliação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais”.

Pensamos, outrossim, que os seguintes princípios merecem destaque:

## 2.1 Princípio da neutralidade e imparcialidade

Segundo esse princípio, o mediador deve agir com neutralidade e respeito, não podendo haver valoração por parte do mediador. Ora, para as partes envolvidas, o mérito é de extrema importância, o que na valoração do mediador pode não ocorrer. Daí porque o mediador deve agir com neutralidade e respeito, independente do tipo de questão apresentada e por quem foi apresentada, preservando-se, assim, o procedimento de mediação.

Além disso, na prática, o mediador encontra-se acima das partes e de forma equidistante, isso significa dizer que ele irá ouvir as duas partes de forma igual e não irá representar ou aconselhar nenhuma delas.

O conciliador é imparcial, porque não está do lado de nenhuma das partes e não pode ter interesse em nenhuma das questões ali discutidas. Deve-se ressaltar que a imparcialidade do mediador deve ser sentida pelas partes, de modo que permaneçam confiantes na autocomposição proposta.

## 2.2 Princípio da confidencialidade

De acordo com esse princípio, o mediador e o conciliador têm o dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão conciliatória, salvo autorização contrária das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em nenhuma hipótese.<sup>7</sup>

Vale destacar, ainda, que as comunicações realizadas na autocomposição não poderão ser ventiladas fora desse processo, nem poderão ser apresentadas como prova em eventual julgamento do caso na esfera litigiosa, nem em outros processos judiciais.

<sup>7</sup> BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. AZEVEDO, André Gomma de (Org). *Manual de Mediação Judicial*, 5. ed., 2015, Brasília: CNJ, p. 246.

Acreditamos que a eficiência da solução consensual dos conflitos está diretamente ligada à confiança que as partes depositam no mediador e à segurança de que alguns pontos, eventualmente, debatidos naquela esfera, não poderão ser utilizados em esfera judicial.

### 2.3 Princípio da consciência relativa do processo

As partes devem compreender as consequências de sua participação no processo autocompositivo, bem como que têm a liberdade de encerrar a mediação a qualquer momento.

Nesse contexto, as partes devem ser estimuladas a tratarem o momento da conciliação como uma efetiva oportunidade de se comunicarem de forma franca e direta, estando este princípio adstrito ao princípio da confidencialidade, já que as partes devem ser alertadas acerca do funcionamento do processo de autocomposição e do sigilo que deve permear a discussão travada no momento da conciliação.

### 2.4 Princípio da decisão informada

As partes têm o direito de receber informações quantitativas e qualitativas dos acordos que estarão sendo efetuados, ou seja, devem ser devidamente informadas das consequências da solução escolhida para o conflito, para que não sejam surpreendidas por algo desconhecido.

O Princípio da Decisão Informada constitui condição de legitimidade para a autocomposição.<sup>8</sup>

### 2.5 Princípio do consensualismo processual

As partes têm sua autonomia preservada, cabendo-lhes decidir seus conflitos, sem interferência do Estado.

---

<sup>8</sup> BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. AZEVEDO, André Gomma de (Org). *Manual de Mediação Judicial*, 5. ed., 2015, Brasília: CNJ, p. 246.

Destaque-se que, a despeito de alguns ordenamentos jurídicos estabelecerem a obrigatoriedade da autocomposição, a maior parte da doutrina especializada entende que a participação voluntária mostra-se necessária, em especial em Países que ainda não desenvolveram adequadamente uma cultura autocompositiva.

## 2.6 Princípio da aptidão técnica

O conciliador e o mediador devem promover a conciliação, valendo-se de aptidão técnica, de modo que as partes se sintam seguras e confiantes na condução dos trabalhos conciliatórios.

Assim, o mediador, ou o conciliador, devem estar, adequadamente, capacitados para atuar em cada caso, com os necessários fundamentos teóricos e práticos definidos pelas instituições públicas ou privadas responsáveis pela administração do procedimento.

## 2.7 Princípio *pax est querenda*, ou princípio da normalização do conflito

o conciliador deve promover a tranquilidade das partes, pois, se a desavença é um produto natural da sociedade, da mesma forma a solução destes embates constitui um produto natural da sociedade.

Cabe ao conciliador tranquilizar os componentes integrantes da lide, uma vez que a resolução do conflito interessa a todos.

## 2.8 Princípio do empoderamento

O princípio do empoderamento possui um caráter pedagógico de ensinar os envolvidos na lide, a serem cidadãos pacificadores de litígios futuros, caso estejam envolvidos, por meio da experiência vivenciada.

É dever do mediador facilitar a tomada de consciência das partes, a fim de que eles estejam mais habilitados a melhor

resolverem seus conflitos presentes e futuros, em função da experiência de justiça vivenciada na conciliação.

## 2.9 Princípio da validação

É necessário validar as vontades das partes, na conciliação, sem obscuridade, para que as lides não voltem a acontecer de maneiras diferentes. Por este princípio o acordo deve atender os requisitos da certeza, liquidez e exigibilidade.

É dever do mediador estimular os interessados a perceberem-se, reciprocamente, como seres humanos merecedores de atenção e respeito, independente das suas diferenças.

## 2.10 Outros valores a serem observados na conciliação judicial

Além dos princípios acima indicados, dentre outros princípios existentes, devem ser observados outros valores, quais sejam:

- 2.10.1. Respeito;
- 2.10.2. Reconhecimento da diversidade, possibilitando a consistência das diferenças culturais, sociais e raciais.
- 2.10.3. Ética: Conduta pautada pela dignidade, honestidade e respeito à dignidade das pessoas.
- 2.10.4. Compromisso: Responsabilidade e comprometimento contínuo com a promoção da paz social.
- 2.10.5. Responsabilidade Social: Benefício às comunidades, oferecendo acesso à solução de conflitos com o amparo do Poder Judiciário.

Feito o exame dos principais princípios que permeiam a conciliação judicial, urge examinar a qualidade nos processos de conciliação, que representam maior acesso à Justiça e que, por consequência, a tornam mais eficaz, em face da satisfatividade do cidadão com a solução compositiva adotada.

### 3 Qualidade: conceito e aplicação na conciliação

André Gomma de Azevedo e Roberto Portugal Bacellar<sup>9</sup> assinalam que a qualidade de serviços autocompositivos se justifica pelo fato de se encontrar na satisfação do jurisdicionado uma das formas de aumentar o acesso à Justiça, porque se estabeleceu como premissa que o nível de satisfação com a experiência de resolução de conflitos no Poder Judiciário constitui constante indicador de acesso à Justiça.

O próprio conceito de qualidade na prestação de serviços tem como indicador constante a satisfação do jurisdicionado, pois esta qualidade se define em função da satisfação do usuário.

Assim, a qualidade de serviços de mediação e conciliação se justifica pelo fato de configurar as expectativas dele quanto à sua forma de avaliação tanto pelo supervisor como pelo usuário.

Nesse contexto, na formação de mediadores e conciliadores, as premissas básicas se reportam a aspectos relacionados à Ciência da Administração e ao tema de gestão de qualidade.<sup>10</sup>

A gestão de qualidade pode ser utilizada como modelo gerencial para a obtenção de melhores resultados na mediação: a preocupação com a qualidade tem se movido na direção dos serviços jurídicos, o que significa (1) padronização de serviços jurídicos, (2) garantia de qualidade desses serviços, (3) redução do número de conflitos dentro de relações comerciais por departamentos jurídicos em empresas (como, p. ex., Motorola e General Electric – que entendem o litígio como consequência de uma falha de comunicação em relações de negócios: por isso as empresas procuram localizar onde tem havido disputas para descobrir o que vem causando disputas e, então, corrigir tal falha) e (4) busca e uso de novos mecanismos

<sup>9</sup> PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almedia (Coord.). *Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional - CNJ*. AZEVEDO, André Gomma; BACELAR, Roberto Portugal. *A formação em processos autocompositivos*. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 274.

<sup>10</sup> BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. AZEVEDO, André Gomma de (Org). *Manual de Mediação Judicial*, 5. ed., 2015, Brasília: CNJ, p. 100.

como Métodos Apropriados de Resolução de Disputas (MRADs) tais como conciliação e mediação com o intuito de reduzir custos com litígios e preservar relações comerciais.

Nesse contexto, há conceitos básicos e questões em gestão de qualidade direcionadas a mediações e conciliações realizadas no Poder Judiciário. Para tanto, devem ser objeto de análise: a definição de qualidade em contexto de mediação realizadas no Poder Judiciário e o estabelecimento de um programa de gestão de qualidade e exemplos de ferramentas para melhoria contínua de qualidade.<sup>11</sup>

### 3.1 Qualidade: sua conceituação e a qualidade em mediação

#### 3.1.1 Qualidade: sua conceituação

André Gomma de Azevedo e Roberto Portugal Bacellar assinalam que “a maioria das definições de qualidade aborda dois significados básicos: (i) Qualidade consiste em características do produto (ou serviço) que atendam aos anseios dos usuários e, portanto, proporcionem satisfação; e (ii) ausência de deficiências.”<sup>12</sup>

Quase toda a doutrina sobre gestão de qualidade sustenta que a qualidade é primariamente determinada pelos usuários.

#### 3.1.2 A qualidade em mediação

Referem os mesmo autores que “(...), a qualidade de uma mediação é baseada na perspectiva das partes em relação ao próprio processo de resolução de disputas e das características de uma autocomposição.”<sup>13</sup>

<sup>11</sup> BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. AZEVEDO, André Gomma de (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. 5. ed. Brasília: CNJ, 2015, p. 100.

<sup>12</sup> PELUSO, Antonio Cezar; RICHA. Morgana de Almedia (Coord.). *Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional* – CNJ. AZEVEDO, André Gomma; BACELAR, Roberto Portugal. *A formação em processos autocompositivos*. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2011, p. 275.

<sup>13</sup> PELUSO, Antonio Cezar; RICHA. Morgana de Almedia (Coord.). *Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional* – CNJ. AZEVEDO, André

Citados autores anotam que há quatro linhas de qualidade que devem ser atendidas, no processo de conciliação, a saber:

- “1. qualidade técnica: as habilidades e técnicas autocompositivas necessárias para a satisfação do usuário;
2. qualidade ambiental: a disposição de espaço físico apropriado para se conduzir um processo autocompositivo;
3. qualidade social: o tratamento e o relacionamento existentes entre todos os envolvidos no atendimento ao jurisdicionado;
4. qualidade ética: a adoção de preceitos mínimos de conduta que se esperam dos autocompositores e demais pessoas envolvidas no atendimento ao usuário.”<sup>14</sup>

Citados autores destacam que:

“Nesse contexto, a definição de qualidade em processos consensuais consiste no conjunto de características necessárias para o processo autocompositivo que irá, dentro de condições éticas, atender e possivelmente até exceder as expectativas e necessidade do usuário.”<sup>15</sup>

Feita a conceituação supra, pensamos que são aspectos qualitativos na mediação: (1) a satisfação do usuário; (2) a plena informação das partes e (3) a conduta ética no processo.<sup>16</sup>

(1) A satisfação do usuário:

Pode-se, portanto, considerar “bem-sucedida” a mediação quando o “sucesso” está diretamente relacionado à satisfação da parte.

Questões frequentemente discutidas na literatura sobre autocomposição, tais como se facilitadores deveriam analisar as forças e fraquezas das partes e revelar-lhes uma opinião de um justo ou

---

Gomma; BACELAR, Roberto Portugal. *A formação em processos autocompositivos*. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2011, p. 275.

<sup>14</sup> PELUSO, Antonio Cezar; RICHIA. Morgana de Almedia (Coord.). *Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional - CNJ*. AZEVEDO, André Gomma; BACELAR, Roberto Portugal. *A formação em processos autocompositivos*. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2011, p. 276.

<sup>15</sup> BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. AZEVEDO, André Gomma de (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. 5. ed. Brasília: CNJ, 2015, p. 100.

<sup>16</sup> BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. AZEVEDO, André Gomma de (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. 5. ed. Brasília: CNJ, 2015, p. 101.

possível resultado em um tribunal ou procedimento de arbitragem, ou se deveriam apenas ajudar (facilitar) as partes a entender opções, interesses ocultos, e ajudá-las a desenvolver e escolher soluções próprias, deveriam ser decididas por usuários após avaliações continuadas do programa de mediação judicial com quesitos sobre satisfação com a conduta do mediador.

Nesse corolário, o papel do autocompositor deveria depender da satisfação do usuário.

Os autocompositores deveriam se perguntar como poderiam se utilizar de capacitação técnica, mecanismos de superação de barreiras de comunicação, reconhecimento e validação de sentimentos e outras técnicas e características do processo autocompositivo para satisfazer seus usuários em uma mediação.

Apesar de ser a satisfação do usuário fundamental na mediação, também constitui seu aspecto qualitativo: a plena informação das partes e a conduta ética no processo também são essenciais.

(2) A plena informação das partes

Por plena informação das partes entende-se que a parte só poderá ser considerada como “satisfeita” quando tiver tomado decisões no processo autocompositivo, após ter sido plenamente informada do contexto fático em que está envolvida e de seus direitos

(3) a conduta ética no processo.

A conduta ética constitui aspecto qualitativo no processo de conciliação.

Exemplo: imaginemos uma mediação em que uma das partes faz uma oferta ilegal ou antiética, como fraude de seguro ou fixação de preço incompatível com a livre concorrência. Embora percebendo que a oferta foi ilegal ou antiética, a outra parte aceita, e a mediação acaba com um acordo.

Quando perguntadas sobre o nível com a autocomposição, ambas as partes respondem por “satisfeitas” com o processo.

Neste caso, embora estejam informadas sobre todos os aspectos da mediação e se sintam “satisfeitas” com o processo, não há “qualidade” devido à falta de conduta ética pelas partes e pelo

mediador, que deveria interromper o processo assim que tal conduta fosse identificada.

### 3.2 As metas de um programa de gestão de qualidade: deve-se buscar desenvolver uma estrutura, ou um conjunto de conceitos e ferramentas por meio das quais os métodos consensuais de resolução de disputas serão continuamente melhorados<sup>17</sup>

Como consequência, as partes (usuários) tenderão a achar o processo cada vez mais satisfatório.

Portanto, André Gomma de Azevedo e Roberto Portugal Baccellar recomendam que nos treinamentos de técnicas autocompositivas se adotem formulários para acompanhamento das técnicas e habilidades e citam o exemplo desenvolvidos pelas Professoras Sally Ganong Pope e Lela Porter para o Centro de Mediação do Brooklynm em 1992, e revisado pela Prof. Carol B. Liebman, em 1997, que pode ser utilizado tanto no treinamento como na aferição de mediações reais por mediadores recém-treinados.<sup>18</sup>

Nessa seara, pensamos que a qualidade nos métodos autocompositivos de solução de conflitos, os quais precedem a judicialização das controvérsias, devem ser pautados pela satisfação do usuário, pela plena informação das partes – tudo regado pela ética.

Os métodos autocompositivos de solução de conflitos possibilitam o efetivo acesso à cidadania, na medida em que o cidadão adquire conhecimento de seus direitos e cede parte deste direito para a solução pacífica dos conflitos.

A autocomposição dos conflitos com qualidade representa um avanço social na pacificação dos conflitos, já que há a satisfação

<sup>17</sup> BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. AZEVEDO, André Gomma de (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. 5. ed. Brasília: CNJ, 2015, p. 101.

<sup>18</sup> PELUSO, Antonio Cezar; RICHIA, Morgana de Almedia (Coord.). *Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional – CNJ*. AZEVEDO, André Gomma; BACELAR, Roberto Portugal. *A formação em processos autocompositivos*. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2011, p. 277-280.

das partes e o respeito à ética, além de se observar a celeridade e efetividade, observando-se o princípio da razoável duração do processo, inclusive.

## 4 Conclusões

Acreditamos que os métodos autocompositivos na solução dos conflitos são essenciais para o aumento do acesso à Justiça e para a efetiva prestação jurisdicional.

Com efeito, a solução pacífica dos conflitos representa uma prestação jurisdicional efetiva, na medida em que o cidadão, através dos princípios do empoderamento, da decisão informada e do consensualismo processual, dentre outros princípios, torna-se parte com voz ativa para a solução da controvérsia.

Esse empoderamento da parte é representado pelo exercício efetivo da cidadania, uma vez que o cidadão adquire conhecimento de seu direito, cedendo parte dele para a autocomposição.

Neste passo, revela-se necessário o consciente exercício da cidadania, “mediante a exigência, por via de articulação política e de medidas judiciais, da realização dos valores objetivos e dos direitos subjetivos constitucionais.”<sup>19</sup>

Pensamos que o movimento conciliatório é muito positivo, já que os conflitos judiciais são resolvidos de forma célere e satisfatória para o jurisdicionado, o que acarreta, por consequência, a efetividade na prestação jurisdicional.

Tanto o jurisdicionado como a parte contrária, que, na Justiça Federal, são os entes públicos, devem ceder uma parte de seu direito e, com isso, acaba-se gerando um empoderamento para a parte, porque ela passa a ter voz ativa nesse processo de solução consensual dos litígios, observando-se, neste tópico, a tríade da qualidade, consistente na satisfação do usuário, plena informação das partes e ética, que compõem a qualidade na conciliação.

<sup>19</sup> BARROSO, Luís Roberto. *Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 256.

Creemos, por fim, que a conciliação constitui um avanço social por se tratar de uma forma de pacificação de conflitos, que gera cidadania, amplo acesso à Justiça e efetividade na prestação jurisdicional, dada a sua celeridade, efetividade e satisfatividade dos envolvidos, remanescendo ao encargo do Poder Judiciário tão-somente a solução de controvérsias que não forem passíveis de autocomposição e que representem lides a serem judicialmente resolvidas.

## Referências

BACELLAR, Roberto Portugal. *Técnicas de mediação para magistrados*. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

BARROSO, Luís Roberto. *Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. AZEVEDO, André Gomma de (Org.). *Manual de mediação judicial*. 5. ed. Brasília: CNJ, 2015.

PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional – CNJ. GRINOVER, Ada Pellegrini. *Conciliação e mediação judiciais no projeto de novo Código de Processo Civil*. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 171-179.

\_\_\_\_\_; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional – CNJ. BACELLAR, Roberto Portugal. *Técnicas de mediação para magistrados*. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 181-197.

\_\_\_\_\_; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional – CNJ. GABBAY, Daniela Monteiro. *Negociação*. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 211-225.