

**O DIREITO EM UMA NOVA PERSPECTIVA: A MEDIAÇÃO COMO
INSTRUMENTO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS – O CASO DA MEDIAÇÃO
EMPRESARIAL DE URUGUAIANA - RS**

Angélica Zitzmann¹
Liege Alendes de Souza²

RESUMO: A presente pesquisa versa sobre o instituto da mediação, trazendo reflexões sobre a Lei nº 13.140/2015, que tem por objetivo uma mudança de paradigma no sistema judiciário brasileiro, podendo ser aplicada como meio de resolução eficaz de conflitos, auxiliando na construção de uma cultura de paz social e na preservação de laços de convivência entre os envolvidos em situações de conflito. Desse modo, o presente artigo busca responder ao seguinte problema de pesquisa: Em que medida é possível perceber essas características aplicadas ao caso da Mediação de Múltiplas Partes Realizada na Comarca de Uruguaiana - RS? Para tanto utilizou-se o método dedutivo, pois a pesquisa parte de uma abordagem geral com ênfase no abarrotamento do Poder Judiciário e aos meios compositivos: Mediação, Conciliação e Arbitragem para, a partir desta análise mais ampla, verificar especificamente a doutrina e o caso de Mediação de Múltiplas Partes Realizada na Comarca de Uruguaiana - RS. Como método de procedimento foi utilizada a técnica monográfica, centrado em revisão bibliográfica e o estudo de um caso específico. Na medida em que a mediação se apresenta como fortalecedora de uma relação entre sujeitos iguais no diálogo, acaba por desestimular uma sociedade marcada pelo individualismo, pelos conflitos, pelas relações competitivas, conduzindo-os para confeccionarem uma solução para o seu próprio problema. Tal estudo analisará a atuação do mediador na condução do caso da Mediação de Múltiplas Partes Realizada na Comarca de Uruguaiana – RS e trará uma discursão crítica, a luz dos dispositivos legais e da doutrina aplicados ao caso.

Palavras-chave: Diálogo. Mediação. Mediador. Resolução de conflito.

ABSTRACT: The present research is about the institute of mediation, bringing reflections on the law nº 13.140/2015, which aims at a paradigm change in the Brazilian judicial system,

¹ Acadêmica do curso de bacharelado em Direito da Antonio Meneghetti Faculdade.

² Professora Orientadora.

being able to be applied as a means of effective conflict resolution, assisting in the construction of a culture of social peace and in the preservation of ties of coexistence between those involved in situations of conflict. Thus, this article tries to answer the following research problem: To what extent is it possible to perceive these characteristics applied to the case of Mediation of Multiple Parties held in the Region of Uruguaiana RS - Brazil? For this purpose, the educative method has been used, since the research starts from a general approach with an emphasis on the overcrowding of the Judiciary and the means of composition: Mediation, Conciliation and Arbitration to, from this broader analysis, specifically verify the doctrine and the case of Mediation of Multiple Parties held in the Region of Uruguaiana. As a procedure method, the monographic technique has been used, centered on bibliographic review and the study of a specific case. Insofar as mediation is a strengthening on the relationship between equal subjects in the dialogue, ends up discouraging a society marked by individualism, by conflicts, by competitive relations, leading them to come up with a solution to their own problem. This study will analyze the role of the mediator conducting the case of Mediation of Multiple Parties held in the Region of Uruguaiana and will bring a critical discourse, on the light of the legal provisions and doctrine applied to the case.

Keywords: Mediation. Conflict Resolution. Mediator. Dialogue.

INTRODUÇÃO

Há uma inegável crise no sistema judiciário brasileiro. O excesso de demandas, a falta de estrutura e a insuficiência do corpo técnico são alguns dos aspectos apontados como os propulsores desse estado de emergência. Desse modo, várias são as tentativas que buscam minimizar o drama que virou o Poder Judiciário e os métodos alternativos de resolução de conflitos se mostram muito importantes.

Conforme dados extraídos do Relatório Anual de 2016 sobre as estatísticas do Poder Judiciário, disponíveis no site do Conselho Nacional da Justiça – CNJ, existem 95 milhões de demandas judiciais pendentes de julgamento no Brasil (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Devido ao número elevado de processos tramitando no país, o Poder Judiciário – PJ tem encontrado enormes dificuldades em dar uma conclusão no tempo adequado a esses processos. Neste sentido torna-se importante discutir outras formas de resolução de conflitos,

surgindo como apostas alternativas a via da mediação, conciliação e a arbitragem.

A presente pesquisa se justifica pela atualidade do debate em torno da prática dos meios compositivos para solução de desavenças no Brasil, especialmente em decorrência da Resolução 124/2010 do CNJ, que instituiu a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse, no âmbito de PJ.

Destaca-se que, no intento de resolver conflitos evitando que estes desaguem no Poder Judiciário o Código de Processo Civil em seus artigos 165 a 175 e no art. 334 prevê embasamento jurídico para tal, reforçado pela posterior Lei 13.140/2015, que regulamenta a mediação entre particulares e também dentro da administração pública.

Dado que a mediação tem recebido significativo estímulo do Poder Judiciário, no contexto da mesma se revela bastante importante o papel do mediador, pois é ele que vai dialogar com as partes, aproximá-las e buscar a satisfação de ambas.

Neste sentido faz-se necessário analisar com melhor atenção o protagonismo do mediador, tema central deste trabalho. Diante disso e da necessidade de encontrar formas alternativas de implementar e efetivar o que está previsto na lei e no CPC, torna-se importante a apresentação deste projeto.

Na primeira parte será realizada uma breve análise bibliográfica da atual crise de abarrotamento do PJ. Na segunda parte será feita análise dos meios compositivos: Mediação; Conciliação; Arbitragem e por fim uma análise do caso de Mediação de Múltiplas Partes Realizada na Comarca de Uruguaiana - RS. Tendo em vista que a mediação é um processo auto compositivo, onde as partes são auxiliadas por um terceiro imparcial que busca a satisfação.

Esta avaliação se dá com o intuito de verificar se, este terceiro teve êxito por bem desempenhar seu papel, por meio de técnicas que objetivam a pacificação dos indivíduos, facilitando o diálogo para que os próprios envolvidos no conflito encontrem uma solução para o impasse, de forma consensual, contribuindo assim para a preservação de relacionamentos e o protagonismo das partes ou, em função das mesmas estarem sem outras alternativas para a solução de seu litígio.

1 A ATUAL CRISE DE ABARROTAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO

O sistema judicial passa por uma profunda crise ante a atual realidade e a estrutura que o mantém. A sociedade vem passando por diversas transformações no campo cultural e no

próprio direito. A cada dia centenas de novas questões são levadas ao Poder Judiciário e o mesmo vem se demonstrando incapaz para resolver a todas as demandas que lhe são colocadas. Devido ao grande número de processos e da forma processual o mesmo transforma e fragiliza o desenvolvimento de suas atribuições, expondo um quadro de crise profunda, que se traduz por meio da crescente distância entre a legislação e a realidade.

Hodiernamente, a tarefa de “dizer o Direito”, tem esbarrado na precariedade da jurisdição moderna, ineficiente em suas respostas às demandas contemporâneas, tidas por uma coletividade que avança tecnologicamente, permitindo a expansão econômica, que se diferencia pela capacidade de produzir riscos sociais e pela ineficácia na produção de respostas a partir de parâmetros tradicionais (SPENGLER, 2010, p. 25).

Para o Estado contemporâneo os tempos são de crise, sendo fundamental a reavaliação de todos os seus papéis, tanto em esfera econômica quanto nos modelos de regulação social e jurídica tradicional, pois tais modelos não dispõem da eficiência desejada, pondo em evidencia o desempenho das atribuições que lhe são específicas.

Neste sentido é que se discute a aclamada crise da jurisdição a partir da crise do Estado e sua demora em dar respostas céleres para os litígios e a quase total perda da exclusividade de dizer o Direito. O Poder Judiciário foi desenvolvido para atuar sob a égide dos códigos, em que os prazos e ritos tornaram-se conflitantes com a diversidade de lógicas, procedimentos, ritmos e horizontes temporais presentes na atual economia globalizada. Tal situação retrata um contexto de crise que é tratado em duas frentes – crise de identidade e crise de eficiência (SPENGLER, 2010, p. 105).

A dita crise de identidade mostra um judiciário que ainda não distingue com precisão suas atribuições num cenário onde os conflitos se sofisticaram a ponto de a jurisdição costumeira não poder, em todos os casos, apresentar solução eficaz. Segundo a autora a crise não abala apenas o judiciário enquanto poder estatal, mas ao juiz que pode não saber exatamente qual a sua função e como conduzir o que foi convencionado, ante o dualismo posto. A crise de eficiência, no entanto espelha o descompasso entre oferta e demanda pela prestação jurisdicional, tanto pela formalidade do processo, quanto pela demora e falta de acesso à justiça.

Neste sentido a pretensão jurisdicional tornou-se ineficaz, qualitativa e quantitativamente. Não se consegue dar vazão de forma satisfatória às milhares de ações judiciais existentes, em tal contexto fica visível o maior problema do Poder Judiciário, a morosidade, que transmite a sociedade um poder desacreditado.

A crise do PJ merece maior atenção dos legisladores e dos juristas, no sentido de que, a disseminação falha de outros meios de solução de conflitos, intitulados de meios alternativos, que podem ser tão efetivos quanto à solução judicial, sendo que esta autenticamente poderia ser o meio alternativo, a ser pretendido somente quando os demais se revelassem insuficientes (MANCUSO, 2015, p. 149).

Agrega-se a falta de divulgação e incentivo à procura por tais meios, a avocada cultura do litígio e o anseio por demandas judiciais, problema este arraigado na sociedade. Tornando cotidiana a procura do Poder Judiciário para a solução de questões irrisórias. Esta procura da sociedade aos serviços do Poder Judiciário é visualizada como um exercício de cidadania do indivíduo que efetivamente luta por seus direitos, quando o legítimo exercício de cidadania seria provocar o Estado quando literalmente fosse imprescindível.

1.1 A Constituição da República e o acesso ao Poder Judiciário

O Código de Processo Civil de 2015, trás em seu art. 3º a previsão de que “não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito”, desta forma reescrevendo a previsão do art. 5º, XXXV da Constituição da República, hoje denominado princípio da inafastabilidade do Poder Judiciário ou do acesso à justiça, que em uma perspectiva contemporânea busca assegurar a faculdade da capacidade de levar os litígios para o Poder Judiciário e ser dado a estes uma resposta, a mais adequada ao caso concreto, buscando uma prestação da tutela jurisdicional efetiva (TESHEINER, 2015, p. 52). O direito a tutela jurisdicional efetiva é uma garantia constitucional, que possibilita o acesso a um processo justo, em tempo razoável, enfatizando não somente o exercício do direito de ação, mas o resultado que dele advir. Tal direito ao ser comparado com a realidade de atuação do Poder Judiciário vem aos poucos se afastando de uma prestação jurisdicional satisfatória.

Os altos índices de ações encadearam uma carência estrutural dos órgãos do judiciário, o que reflete de forma negativa o tempo da resposta, trazendo a tona o descumprimento do preceito fundamental a resposta em prazo razoável. Torna-se fundamental repensar o acesso à justiça sob o prisma da exclusividade da verificação de conflitos pela via jurisdicional tradicional.

A justiça manifesta-se por meio da liberdade, da paz, da democracia e pela tolerância nas relações sociais, sendo que o judiciário é chamado para substituir a vontade dos litigantes

que não conseguiram entrar em acordo antes da judicialização da demanda, substituindo a sua vontade pela determinação do juiz, representante do Estado.

Neste sentido pode-se questionar, quais são as necessidades, problemas, aspirações sociais básicas com relação ao processo. Em um primeiro momento, a ideia de acesso é a resposta histórica a crítica do liberalismo e a regra de direito. As liberdades civis e políticas tradicionais são uma promessa fútil, em verdade uma ilusão para aqueles que por motivos econômicos, sociais e culturais, de fato não atingem tais liberdades e delas não tiram proveito.

Neste sentido, (CAPPELLETTI, GARTH, 1988, p. 31) indica três ondas desenvolvimentistas para a solução prática da problemática de acesso à justiça. A primeira onda renovatória, baseada na Lei Complementar nº 80 e na Lei nº 1060/50, que fala sobre a assistência judiciária às classes menos favorecidas. A segunda onda tem como base o Código de Defesa do Consumidor Lei nº 8078/90 e a Lei da Ação Civil Pública Lei nº 7347/85, tem como necessidade o reconhecimento de representação em juízo dos direitos difusos, instrumentalizado na ação governamental, na técnica do Procurador Geral privado e a técnica do Advogado particular no interesse público. A última onda traz a relevância dos Juizados Especiais Cíveis no contexto de um país que sonha com tramites legais menos onerosos e mais céleres.

Cabe enfatizar que a assistência judiciária integral, em equivalência com o enfoque de acesso à justiça e seu pressuposto de multiplicidade de atores abrigados, não foi estabelecida como monopólio do Estado, isso porque pode ser prestada, em caráter complementar e subsidiário, por advogados autônomos, organizações e entidades da sociedade civil.

O órgão encarregado de fazer valer o direito fundamental de assistência jurídica integral e gratuita, Defensoria Pública, alcançou conjuntura constitucional no capítulo IV da Constituição Federal de 1988, este dedicado as “funções essenciais à justiça”, ladeado do Ministério Público e das advocacias públicas e particulares (JUNKES, 2015, p. 80).

À legitimidade concebida pela Constituição da República à Defensoria Pública destina a representação adequada do interesse a ser tutelado. As proposições democráticas contidas no artigo 134 e sua anistia ao inciso LXXIV do artigo 5º da Constituição afiançam o acesso à justiça, qualificado em favor dos carentes de representação, uma vez violado um direito difuso, coletivo ou individual.

A garantia ao acesso à justiça previsto em lei elimina ou atenua o problema da insuficiência de recursos como obstáculo, embora, muitas vezes faltam aos mais necessitados

informações suficientes que lhe permitem ter maior discernimento acerca de seus direitos e dos meios de proteção, com isso fica claro que a insuficiência não é somente financeira.

Contemporaneamente, o ordenamento pátrio, vê como solução para este problema os juizados especiais. Por meio de um processo gratuito, focado na oralidade e com rito mais célere, sendo em determinados casos dispensado o acompanhamento de advogado, procurou-se em diminuir os custos na defesa de pequenos valores, rompendo-se o obstáculo financeiro (MANCUSO, 2015, p. 472).

Como implicação conexa da facilitação do acesso ao Poder Judiciário por meio de diversos instrumentos, há uma maior procura por tal, com um aumento significativo da distribuição de feitos, no entanto, não se deve, por causa do aumento do número de feitos, restringir-se o direito do acesso à justiça o que significaria espantoso retrocesso.

2 MEIOS COMPOSITIVOS PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: BREVE ANÁLISE

É humanamente impossível viver sem conviver, um homem isolado da convivência com seus iguais ou é um Deus ou é um animal, sendo tendencioso aos homens o convívio social. Por outro lado, ao longo da história, observa-se que são inevitáveis os choques entre estes, juridicamente tratados por conflitos de interesses. Mesmo convivendo com outros o indivíduo tem dificuldade, pois é individualista, pensa para si e esquece-se de ser para o outro, regra básica esta que a convivência exige (ARRUDA, 1975, p. 3).

As divergências sociais entre os conviventes são prejudiciais, uma vez que é a harmonia entre as partes, baseada em interesses comuns que determina o surgimento, continuidade e desenvolvimento de uma sociedade. Contemplar estas exigências é satisfazer os anseios de justiça, precisamente o que determina o nascimento do direito.

A promoção da justiça e a paz social, necessários para a conservação da sociedade, vêm ao encontro de resoluções de conflitos de interesse por meio de um poder que o próprio Direito organiza, legitima e restringe. Uma vez produzido o conflito de interesse ou litígio, a solução pode surgir por obra dos próprios litigantes, ou mediante a decisão de um terceiro, alheio a controvérsia. Desta forma, o conflito de interesse pode ser solucionado por meio de métodos autocompositivos (mediação, conciliação, etc.) ou impositivos (arbitragem) (CORRÊA, 2016, p. 3).

No Brasil não é comum se observar uma cultura de conciliação, com a busca por métodos autocompositivos. Do contrário, sempre se constatou o predomínio de uma cultura de controvérsia. Neste sentido cresce a importância do Advogado, pois compete a este conhecer os métodos de solução de conflitos, suas vantagens e desvantagens e aplicar este conhecimento às situações concretas trazidas por seus clientes, a fim de avaliar qual o mecanismo mais adequado para uma solução eficiente da questão.

Dentre os métodos contidos na Lei nº 13.105/2015, pode-se notar uma simpatia pelos autocompositivos, em especial a mediação, que sequer tinham menção no Código de Processo Civil de 1973. A conciliação e a arbitragem, mesmo que com pouca ênfase, eram por este previsto em alguns dispositivos e integram o modelo adotado pelos Juizados Especiais Cíveis que, por meio da Lei nº 9.099/95, facilita para que as partes submetam o litígio ao juízo arbitral, casos em que não há conciliação no procedimento judicial.

O Novo Código de Processo Civil adota uma sistemática onde o processo judicial será dividido em duas fases, a consensual, onde as partes expressam seu interesse inicial na solução consentida da lide, escolhendo pela designação de audiência de conciliação ou mediação e nos casos em que o direito material envolvido não acolha autocomposição ou esta se frustrou ou ainda nas proposições de manifesto desinteresse das partes na composição amigável, conforme artigo 334, §4º e §5º (BRASIL, 2015, s.p.).

Deve estar explícito na petição inicial à vontade pela audiência de conciliação ou mediação (art. 319, VII), cabendo à parte a escolha pela mais oportuna para o exame da controvérsia, considerando que a conciliação é a instrumento mais adequado para os conflitos que tratem sobre questões patrimoniais em quanto à mediação é recomendada quando se quer preservar ou restaurar vínculos (PINHO, 2015, p. 72). Já a arbitragem só pode ser usada por acordo espontâneo entre as partes, que automaticamente abrem mão de discutir o assunto na justiça.

2.1 Mediação, conciliação e arbitragem

Há décadas já se fala em mediação como forma para resolução de conflitos, o que se pode observar é que anteriormente foi utilizada de forma indevida, causando a banalização do termo. Atualmente vem se discutindo sobre a mediação em função de uma preocupação em relação a grande dificuldade que as pessoas têm em comunicar-se. No entanto, uma vez rompido o liame em função de um litígio, é preciso uma comunicação “mediada”, neste

contexto se revela a mediação, como forma compositiva e amigável para solução do litígio (SPENGLER, 2016, p. 20).

A mediação não pode ser concebida com as crenças e presunções do imaginário comum, é preciso, antes, que a mentalidade jurídica ultrapasse algumas barreiras para vivenciar a experiência existencial desse novo modelo, sob pena de a mediação se converter em conciliação, distorcendo seu sentido (WARAT, 2004, p.67).

A palavra mediação reproduz a ideia de centro, meio, equilíbrio, trazendo o juízo de um terceiro elemento neutro que está entre os conflitantes para auxiliá-los a chegarem a uma composição. Uma maneira mais simples de definir mediação é estudá-la como uma negociação assistida ou facilitada por uma terceira pessoa neutra e de confiança das partes, que os conduzirá a uma melhor compreensão de suas posições, criando soluções compatíveis com seus interesses e necessidades (YARN, 2004, p. 313).

A mediação tem como base trabalhar com a subjetividade do conflito; seu lado oculto, não verbalizado, o que se camufla no teor do conflito, que, em diversas vezes é diferente do conteúdo manifestado. A mesma preocupa-se em ver além das aparências explícitas, busca uma investigação com referência aos pressupostos implícitos do conflito; um processo do coração é fundamental senti-lo ao invés de pensar nele. Não sendo assim possível abordar um processo de mediação através de conceitos empíricos, empregando a linguagem da racionalidade lógica (WARAT, 2001, p.35).

O objeto da mediação é motivo de divergência entre os doutrinadores. A mediação pode ser utilizada para solução de todo o conflito ou apenas parte dele e podem ser objeto de mediação os conflitos que tratem sobre direitos disponíveis e direitos indisponíveis que admitam a transação, conforme o caput do artigo 3º da Lei 13.140/2015 (BRASIL, 2015, s. p).

Nota-se que a concordância das partes envolvendo direitos indisponíveis, mas transigíveis, deve ser homologado em juízo, exigida a oitiva do Ministério Público. Esse dispositivo é criticado pela doutrina, pois estabelece o caminho judicial (homologação em juízo) como necessário quando o objeto da mediação tratar de direitos indisponíveis que admitam a transação.

Ressalte-se que a mediação pode ser meio de gestão de conflitos adotado isoladamente, como também pode ser adotada no processo, durante a tramitação, ainda que esteja em segundo grau de jurisdição, desde que conte com a anuência das partes. Como dito anteriormente, não se trata de uma fórmula mágica, mas de um propósito humano de autoconhecimento e do encontro do outro pelo diálogo.

Conciliar, palavra derivada do latim *conciliatione*, que significa “ato ou efeito de conciliar, ou seja, pôr em harmonia; pôr de acordo; congraçar (reatar relações, fazer as pazes); reconciliar (tornar amigos); aliar, unir, combinar; atrair, captar, conseguir fazer em paz, em harmonia, consigo mesmo” (HOLANDA, 2004, P. 26).

A conciliação é um importante método de resolução de conflitos para a pacificação social, que auxilia na tomada de decisões pelo conciliados, mediante permissão de ambos os interessados, que estabelecem entre si a solução que melhor atende suas necessidades e interesses, sem que haja renúncia ou submissão de uma parte para com a outra. Estimula o diálogo entre as partes, diferente da justiça tradicional, sendo um poderoso instrumento de participação popular na administração da justiça e da democracia participativa (GRINOVER, 1988, p. 284).

A Lei 8.952/94 em seu artigo 331 ressalta que “não se verificando qualquer das hipóteses previstas nas seções precedentes e a causa versar sobre direitos disponíveis, o juiz designará audiência de conciliação”, esta deve ser tentada pelo juiz ou conciliador, mediante o uso de técnicas de negociação, fazendo sugestões como meio de evitar a litigiosidade concentrada entre as partes (BRASIL, 1994).

Regra geral o conciliador procura aproximar as partes, e, ao mesmo tempo, tenta compreender o problema, ajudando com sugestões e propostas, sendo também apto para apontar falhas, vantagens e desvantagens, sempre considerando a melhor solução possível dentro do que o Direito lhe permite (DINAMARCO, 2009, p. 108).

Nota-se, no entanto que, oportunizar a conciliação faz parte do Direito Processual Brasileiro e com a entrada em vigor do Novo Código de Processo Civil em 2015, esta ferramenta passa a ser usada de forma não obrigatória, conforme texto do art. 319, VII, ao impor que, dever ser indicado na petição inicial à vontade, ou não, da parte em conciliar (BRASIL, 2015). Mesmo que, não obrigatória, a conciliação permite ao conciliador intervir de forma objetiva na solução do conflito, evidenciando um modelo que objetiva a praticidade, focado nas relações sociais.

Tem-se relatos da arbitragem desde a antiguidade. Algumas civilizações usavam este método para solucionar os conflitos existentes. Seu uso começou a ser difundido por omissão, de um Estado forte que tivesse por prerrogativa, meios de solução de conflitos entre os cidadãos. Na Grécia e na Roma a arbitragem era usada, pois se tem registros de Tratados entre Cidades-Estados, nestes, estipulava-se o uso da mesma, sendo que os particulares diante de

um conflito de interesses dirigiam-se a um terceiro de confiança, para consultá-lo e solucionar tal problema (CAHALI, 2012, p. 29).

Arbitragem é um meio alternativo, voluntário, heterocompositivo, judicial ou extrajudicial, em que as partes, tanto pessoas físicas quanto jurídicas podem convencionar a solução para seu litígio no âmbito dos direitos patrimoniais, sendo possível um acordo favorável para ambos e sem a tutela do Poder Judiciário.

No Brasil, o instituto da arbitragem está presente no ordenamento jurídico desde a Constituição do Império, de 1824, em seu artigo 160, esta previa, “nas cíveis, e nas penais civilmente intentadas, poderão as Partes nomear juízes árbitros. Suas sentenças serão executadas sem recurso, se assim o convencionarem as mesmas partes” (BRASIL, 1824).

Para tanto, em 1996 foi instituída a Lei 9.307/96, conhecida como Lei Marco Maciel. Esta vem com intuito de fortalecer o procedimento e busca amenizar o fanatismo processual, ofertando uma maior liberdade para as partes, na solução das lides, conforme expresso em seu artigo 1º “as pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis” (BRASIL, 1996).

Pode-se afirmar que, a arbitragem, cujo árbitro é escolhido pelas partes tem características a serem destacadas: a) autonomia das partes na escolha do método, do procedimento e a matéria que será utilizada para extinguir o litígio; b) a arbitragem deve ser utilizada apenas para solucionar litígios que falem sobre direitos patrimoniais disponíveis; c) é permitido as partes que, elejam um ou mais árbitros, sempre em número ímpar, tendo estes conhecimento específico e técnico sobre o assunto; d) a sentença arbitral proferida tem força executiva uma vez que constitui título executivo judicial (CACHAPUZ, 2000, p. 22).

A arbitragem tem o objetivo de melhorar a qualidade do Judiciário, tornando-o mais independente, deve ser vista sem preconceito, como um meio legítimo e útil para a solução de conflitos, que parte de uma premissa metodológica menos complexa do que o processo estatal, mas, com o mesmo fim, solução pacífica de lides.

2.2 Mediação empresarial como forma menos danosa (ou mais célere) de resolução de conflitos empresariais

Na mediação, tem-se uma autocomposição assistida, as partes envolvidas discutem e compõem o conflito, na presença de um terceiro imparcial e adequadamente capacitado. Nesta

composição preocupa-se em criar ou recriar vínculos, facilitar a comunicação, permitindo a construção de uma solução satisfatória pelas partes (SALES, 2012, p. 149).

Este instituto destaca-se de outras formas de resolução de conflitos, devido ao fato de, as partes poderem acordar de forma autônoma. Permite que as partes envolvidas ordenem pendências do passado, ao mesmo tempo em que buscam a construção de um futuro harmônico, para que se evitem novos conflitos.

A prática da mediação aplica-se a várias áreas. No âmbito empresarial, ainda é pouco utilizada no Brasil, tendo uma variação terminológica pouco esclarecedora. Usa-se os termos mediação organizacional, empresarial, societária, comercial, dentre outras. Todos envolvem o conflito, no campo da empresa, diferenciando apenas as partes envolvidas (SALES, 2012, p.151).

Na esfera empresarial, a mediação tenta separar as pessoas do problema, dando ênfase aos interesses e não ao problema, conduzindo para acordos com benefícios mútuos. Para tanto é fundamental a valorização da pessoa e o reconhecimento deste para com o outro, tendo o acordo como possibilidade e não como finalidade.

O objetivo da mediação empresarial é de aprimorar a qualidade de vida, dos sócios, fornecedores, funcionários e pessoas que direta ou indiretamente, dependem e influenciam o andamento da empresa. Por outro lado, se o conflito for levado ao poder judiciário, tornar-se-a, demorado, oneroso e de caráter público, o que pode trazer diversos prejuízos para a empresa (AMARAL, 2013, 67).

As relações empresariais possuem regras próprias e especificidades sensíveis comparadas às demais. Devido a este fato necessitam conhecimento peculiar e especializado, para que se tenha compreensão dos problemas que podem surgir. No entanto muitos Estados não possuem varas ou câmaras especializadas em Direito Empresarial, o que torna morosa a solução para estas ações (MGALHAS, 2017, s. p.).

Contrapondo com o disposto no artigo 168, do Código de Processo Civil, onde prevê a liberdade de as partes escolherem consensualmente o mediador que conduzirá a seção ou a câmara privada de mediação, podendo, desta forma se valerem de profissionais com conhecimento e experiência em Direito Empresarial (BRASIL, 2015).

No entanto, qualquer forma que a mediação empresarial venha a ser utilizada deverá ser com base em seus princípios norteadores. Para tratar de princípios específicos da mediação é fundamental lembrarmos o conceito deste. Mandamento central de um sistema, verdadeira base dele, colocação fundamental que se incide sobre diferentes normas, dando a

esta vida e servindo de critério para sua exata compreensão e inteligência, precisamente por definir a lógica e a racionalidade do sistema normativo, no que lhe confere destaque e lhe dá sentido harmônico (MELLO, 1991, p. 230).

Com isto pode-se perceber que, caso a mediação não seja realizada em conformidade com os seus princípios, o procedimento poderá ser declarado nulo. Retornando-se ao ponto inicial da controvérsia, sendo assim é de fundamental importância analisa-lo, pois estes têm características e conceituações a serem observadas, como no princípio da confidencialidade que, dispõe sobre o sigilo do processo de mediação. As informações trazidas durante a sessão de mediação serão de conhecimento apenas das partes e do mediador. Este não poderá ser arrolado como testemunha em processos judiciais que as partes venham a opor, facilitando assim que as partes possam dispor confiança mútua (BARCELLAR, 2004, p.164).

O Princípio da flexibilidade do processo, trás que a mediação não é desenvolvida perante procedimento rígido, pelo contrário, a flexibilização deste permite que as partes escolham livremente as normas e a forma que serão aplicadas. Esta maleabilidade decorre do princípio da autoridade e da autonomia da vontade das partes, assim como elas são responsáveis por guiar o procedimento ele se mostra muitíssimo flexível.

Os Princípios de imparcialidade e da neutralidade estabelecem que, as partes devem se tratadas de forma igual, sem privilégios a um ou a outro, oportunizando de forma igualitária a ambos as mesmas oportunidades, pois é função do mediador ajudar para que as partes reconheçam os reais conflitos existentes, produzindo as diferenças com o outro e não contra o outro. Sendo que, o mediador deve manter certa distância dos mediados, respeitando seus pontos de vista facultando valores a estes (SALES, 2003, p. 48).

No Princípio da competência o mediado aceitará tarefas somente quando tiver as qualificações essenciais, com as quais satisfará as expectativas razoáveis das partes. Assim, deve ser capacitado, apresentando características precisas para desempenhar seu papel de diligente, cuidadoso e prudente, assegurando um processo de qualidade e frutos satisfatórios (SALES, 2003, p. 49).

Princípio da independência e autonomia pode também ser denominado liberdade e poder de decisão, pois as partes são livres em optar pela mediação exercendo assim a plenitude da autonomia, sem qualquer tipo de coação. Ao aceitá-las não são obrigadas a chegar a um acordo, cabendo ao mediador à condução da sessão e a facilitação do diálogo, não impondo decisões. O mediador deve ainda observar para que o acordo travado entre as partes não viole nem à ordem pública, nem às leis vigentes. (SALES, 2003, p. 47).

Tais princípios utilizados de forma adequada na mediação empresarial proporcionam diferenciais, principalmente no que se refere a prevalência da vontade das partes, podendo estas escolherem mediadores com conhecimento na área e ainda contarem com a confidencialidade, pois é do interesse da empresa que seus conflitos não se tornem públicos. E ainda esta forma de resolução de conflitos tem baixo custo, ante os benefícios que pode proporcionar, sobretudo perante a realidade brasileira, onde o processo judicial leva anos para ser sentenciado.

3 A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL COMO POSSIBILIDADE REAL: UMA ANÁLISE DE CASO

Considerando que o instituto da mediação é ainda pouco utilizado e não se tem grandes estudos sobre a sua efetividade este item foi dividido em um tópico, no qual será analisado um caso real, com o objetivo de avaliar a mediação como forma de solução de conflito, bem como as suas consequências práticas para as partes envolvidas no litígio.

Cabe ressaltar que pelo meio tradicional de solução de litígios, via Poder Judiciário, há apenas a solução da divergência, não havendo a resolução da questão afetiva, sentimental, psicológica entre as partes, sendo que, com a mediação, o objetivo é o entendimento entre os envolvidos, em todos os sentidos: litigioso, sentimental, emocional, afetivo etc.

3.1 O caso da mediação de múltiplas partes realizada na comarca de Uruguaiana - RS

O arroz representa a movimentação de uma cadeia produtiva gigantesca em Uruguaiana, o município é o maior produtor deste grão em todo o país. O uso de tecnologia de ponta contribui para que a lavoura tenha uma das maiores produtividades por hectares no mundo (IRGA, 2016/17).

Os silos usados para armazenamento do grão fazem parte da paisagem da cidade. Uruguaiana e Barra do Quaraí juntas têm mais de 100.000,00 hectares plantados (IRGA, 2016/17). Não se pode afirmar exatamente o número de empregos gerados pela orizicultura no município, mas, desta sai 25% do arroz consumido no país. Mesmo que em grande parte mecanizada a atividade exige muita mão de obra para setores como as indústrias de beneficiamento, para o comércio especializado em prestação de serviços e produtos relacionados, para o transporte do cereal, a aviação agrícola etc.

No entanto, em setembro de 2010, dezenas de produtores de arroz de Uruguaiiana sofreram um duro golpe, venderam parte ou tudo o que colheram naquele ano para indústrias beneficiadoras do grão, localizadas especialmente em Santa Catarina. A venda se deu por meio de uma intermediadora deste tipo de negócio. Passado um período de tempo, na hora de receber os valores, começaram os problemas.

O ocorrido era de difícil entendimento. Uma compra e venda de arroz cruzada, onde os produtores entregavam os grãos para uma indústria e os pagamentos eram feitos por outras indústrias. Devido a isso, no momento em que o agricultor teria de receber os valores referentes a sua produção, não sabia de quem cobrar. Neste contexto, houve alegações de que, algumas indústrias teriam depositado dinheiro para os agricultores e estes não teriam entregue os grãos. No mesmo sentido, alguns agricultores entregaram sua safra e não receberam os valores combinados.

No caso do agricultor Leomar Evaldo Bertholdt, o dinheiro da safra foi depositado por três empresas diferentes. Para surpresa do mesmo, passados sessenta dias dos depósitos, as empresas que os fizeram estavam o cobrando judicialmente, alegando que ele teria recebido o dinheiro e não teria entregue o arroz.

A surpresa de estar devendo 700.000,00 (setecentos mil reais) deixou seu Leomar preocupado, pois além de não ter o dinheiro, também não estava entendendo de que se tratava a ação, pois tinha cumprido o contrato fielmente.

O ocorrido começou a ficar mais claro, quando as empresas começaram a procurar, neste momento se deu conta do por que as remessas de dinheiro terem vindo de empresas diferentes. O mesmo ocorreu com diversos produtores, que acabaram por vender suas lavouras, como consequência seus funcionários ficaram sem emprego. O reflexo também pode ser visto no comércio, nas empresas que trabalham com o agricultor. A situação de fato foi bastante traumática.

Em função da situação de insegurança que se instalou agricultores, advogados e indústrias agendaram reuniões para tentar por meio do diálogo esclarecer o ocorrido e buscar soluções para tanto, mas não se obteve sucesso, pois estas resultaram em enfrentamentos verbais e físicos entre os envolvidos, tais fatos tornaram os encontros infrutíferos. Levando os mesmos a ingressarem com ações judiciais.

As três juízas dos foros de Uruguaiiana foram pegas de surpresa com as mais de cem (100) ações buscando ressarcimento. A situação que se estabeleceu foi angustiante, em

conversas elas tentaram encontrar formas para reunir todos os envolvidos na composição, momento este em que se deram conta de que não tinham condições para tanto.

Depois de muita conversa, chegaram à conclusão de que o uso da mediação poderia ser exitoso. Em função de o método ser novo e ainda pouco utilizado, havia o receio de que principalmente os advogados poderiam não aceitar, causando uma resistência nesta quebra de paradigma. Tal sugestão poderia ser mal interpretada, causando nestes a ideia de que as juízas não queriam trabalhar e entregariam para terceiros a resolução do conflito, onde os terceiros seriam as próprias partes.

Houve resistência por parte de alguns advogados, por não terem conhecimento do método, mas a proposta da mediação foi colocada em prática e nas primeiras sessões os resultados começaram a aparecer.

Segundo os advogados Homero Bellini Junior e Thiago Prates Madruga, por se tratar de um instituto novo e nunca usado por eles a atuação dos mediadores foi imprescindível na condução dos acordos, pois era difícil acreditar que os mesmos seriam de benefícios mútuos.

Houve determinados momentos em que parecia que o acordo não seria fechado, nestes momentos os mediadores tinham a calma e tranquilidade de saber fazer um *caucus*, momento em que fica apenas uma das partes na sala para conversa individual, depois reveza. Tempo em que o mediador tenta fazer uma inversão de papéis entre as partes. Nesta condução os mediadores obtiveram grande êxito.

No caso do advogado Thiago Prates Madruga, o acordo foi celebrado em uma única sessão e beneficiou sete produtores, pois um de seus clientes era devedor de uma soma bastante vultosa, a empresa credora ao fechar acordo com este, disponha de valores para também acordar e pagar seus credores solucionou-se então um problema que se arrastava por mais ou menos três anos e meios. Sete processos foram resolvidos na mesma mediação, sete acordos em um termo único.

Segundo a Mediadora, instrutora e supervisora do NUPEMEC/TJRS, Gisela Wurlitzer Diniz, foram submetidos à mediação 83 (oitenta e três) processos, destes 70% chegaram a um entendimento, as partes que não chegaram a um acordo na sessão de mediação encaminharam posteriormente petições de acordo para o foro civil onde tramitava o processo em que era parte.

Nas varas cíveis onde se deu início os processos, não se teve nenhuma reclamação de acordo que não se cumpriu, diz a Juíza da 3ª Vara Cível de Uruguaiiana Joseli Pinzon de Vargas.

CONCLUSÃO

Diante do que foi anteriormente exposto, é possível perceber que o Poder Judiciário vem passando por uma crise, ocasionada pelo excesso de demandas e estrutura precária. Resolver os casos que chegam para sua apreciação do modo tradicional vem se mostrando uma tarefa difícil e que precisa ser reavaliada, pois tem se mostrado ineficaz, não apenas pela morosidade causada pela carga excessiva em quantidade e complexidade, mas pela falta de estrutura do sistema vigente em dar efetividade aos comandos legais, especialmente o da celeridade processual, comprometendo a efetividade na aplicação do direito.

Esta situação tem propiciado um ambiente simpático para outras técnicas de resolução de conflito, os chamados meios alternativos. Mas, para que se tenha efetividade no uso destes instrumentos, é fundamental uma mudança cultural, onde o indivíduo seja capaz de anular seus conflitos espontaneamente, sem a invocação do Estado para tanto. O direito ao alcance de uma tutela justa, útil e efetiva, como direito humano fundamental, ligado à ideia de democracia, não se resume apenas na possibilidade de demandar em juízo.

As incompatibilidades continuarão existindo e se propagando a cada dia, sendo assim necessária a promoção da justiça e da paz social que vêm ao encontro de soluções ditas pelo Direito, podendo esta emergir das partes ou mediante decisão de um terceiro, alheio a controvérsia, podendo assim ser resolvida por meio de métodos autocompositivos (mediação e conciliação) ou impositivos (arbitragem).

Destes métodos a arbitragem tem previsão desde os primórdios da Constituição do Império, de 1824, sendo esta um meio alternativo, voluntário, heterocompositivo, judicial ou extrajudicial, dentre suas características pode-se destacar, a autonomia das partes, usada para solução de litígios que versem sobre direitos patrimoniais disponíveis, as partes devem eleger os árbitros, sempre em número ímpar, a sentença proferida tem força executiva.

Quanto à conciliação, método que procura aproximar as partes ao mesmo tempo em que tenta compreender o problema, ajudando com sugestões e propostas, podendo também apontar falhas, vantagens e desvantagens.

A mediação, ponto central deste trabalho, é uma negociação assistida ou facilitada por uma terceira pessoa neutra e de confiança das partes, que os conduzirá a uma melhor compreensão de suas posições, criando soluções compatíveis com seus interesses e necessidades. Trabalha com a subjetividade do conflito, pode ser utilizada para solução de

todo o conflito ou apenas parte dele e podendo ser objeto de mediação os conflitos que tratem sobre direitos disponíveis e direitos indisponíveis que admitam a transação.

Conforme análise do caso da mediação de múltiplas partes realizada na comarca de Uruguaiana, onde em dezembro de 2010, dezenas de produtores sofreram um duro golpe, quando venderam suas safras para indústrias beneficiadoras de grãos. Sendo que, a venda do arroz era cruzada, onde os produtores entregavam os grãos para uma indústria e os pagamentos eram feitos por outras indústrias. No momento em que os agricultores teriam de receber os valores referentes à sua produção, não sabiam de quem cobrar.

A situação de insegurança que se instalou fez com que agricultores, advogados e indústrias se reunissem, para por meio de diálogo esclarecer o ocorrido, mas não se obteve sucesso, fazendo com que os envolvidos ingressassem com ações no judiciário.

As três juízas dos foros de Uruguaiana foram pegadas de surpresa com as mais de cem (100) ações buscando ressarcimento. Depois de muita conversa, concluíram que o uso da mediação poderia ser exitoso. Devido ao método ser novo e pouco utilizado, houve o receio de que principalmente os advogados pudessem não aceitar. Tal sugestão poderia ser interpretada de forma equivocada, causando a ideia de que as juízas não queriam trabalhar e entregariam para terceiros a solução do conflito, onde os terceiros seriam as próprias partes.

Houve resistência por parte de alguns advogados, por desconhecimento do método e pela dificuldade em acreditar que os acordos seriam de benefícios mútuos, o que não impediu a prática da mediação e já nas primeiras sessões os resultados começaram a surgir. Em determinados momentos parecia que o acordo não sairia, momentos estes em que foi fundamental a intervenção dos mediadores como condutores e facilitadores do diálogo.

No caso da mediação de múltiplas partes realizada na comarca de Uruguaiana, foram submetidos à mediação 83 (oitenta e três) processos, destes 70% chegaram a um entendimento, as partes que não chegaram a um acordo na sessão de mediação encaminharam posteriormente petições de acordo para o foro civil onde tramitava o processo em que era parte. Até o momento não se teve reclamações de descumprimento de acordo.

Pode-se verificar que o mediador teve êxito por bem desempenhar seu papel, por meio de técnicas que objetivam a pacificação dos indivíduos, facilitando o diálogo para que os próprios envolvidos no conflito encontrassem uma solução para o impasse, de forma consensual, contribuindo assim para a preservação de relacionamentos e o protagonismo das partes.

Neste sentido o caso da mediação de múltiplas partes realizada na comarca de Uruguiana, é uma possibilidade real de solução de conflitos empresariais sem que a demanda se prolongue por anos no judiciário.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Maria Célia Lima do. *Revista Científica Virtual da Escola Superior de Advocacia da OAB - SP Verão 2013 - ANO V - Nº 13* Disponível em: <<http://www.esaoabsp.edu.br/ckfinder/userfiles/files/RevistaVirtual/REVISTA13.pdf>>. Acesso em 29 out. 2017.

ARRUDA ALVIM, José Manuel de. *Código de Processo Civil Comentado*. Vol. 1 RT: São Paulo, 1975.

BACELLAR, Portugal Roberto. *Juizados Especiais: a nova mediação paraprocessual*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004. p. 164.

BRASIL. Constituição (1824). *Constituição Política do Império do Brasil*, elaborada por um Conselho de Estado e outorgada pelo Imperador D. Pedro I, em 25.03.1824. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm>. Acesso em 28 out. 2017.

_____. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: <www.planalto.com.br>. Acesso em 29 set. 2017.

_____. *Lei Nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em 29 set. 2017.

_____. *Lei Nº 8.952, de 13 de Dezembro de 1994*. Altera dispositivos do Código de Processo Civil sobre o processo de conhecimento e o processo cautelar. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8952.htm>. Acesso em 15 out. 2017.

_____. *Lei Nº 9.099, de 26 de Setembro de 1995*. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm>. Acesso em 30 set. 2017.

_____. *Lei Nº 9.307, de 23 de Setembro de 1996*. Dispõe sobre a arbitragem. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm>. Acesso em 30 set. 2017.

_____. *Lei Nº 13.105, de 16 de Março de 2015*. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em 30 set. 2017.

_____. *Lei Nº 13.140, de 26 de Junho de 2015*. 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. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em 30 set. 2017

_____. *Resolução nº 125, de 29 de Novembro de 2010*. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder

Judiciário e dá outras providências. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em 30 set. 2017

CAHALI, Francisco José. *Curso de arbitragem: resolução CNJ 125/2010: mediação e conciliação*. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2012.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. *Acesso à Justiça*. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editora, 1988.

CACHAPUZ, Rozane da Rosa. *Arbitragem: Alguns aspectos do Processo e do Procedimento na Lei nº 9.307/96*. São Paulo: LED - Editora de Direito. 2000.

DINAMARCO, Cândido Rangel. *A Instrumentalidade do Processo*. 14ªed. São Paulo: 2009.

GRINOVER, Ada Pellegrini. *A Conciliação Extrajudicial no quadro participativo*. In; DINAMARCO Cândido Rangel, WATANABE, Kazuo. *Participação e Processo*. São Paulo: Ed. RT, 1988.

GROSMAN, Claudia Frankel; MANDELBAUM, Helena Gurfinkel. *Mediação no Judiciário Teoria na Prática*. In: ANDRIGHI, Fátima Nancy. *Apresentação*. São Paulo: Primavera, 2011.

HOLANDA, Aurelio Buarque. *Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa*. 3.ed. São Paulo: Positivo Editora, 2004.

IRG, *Instituto Rio Grandense do Arroz*. Disponível em <http://www.irga.rs.gov.br/upload/20170713143631produtividade_municipios_safra_16_17_final.pdf>. Acesso em 30 set. 2017.

JUNKES, Sérgio Luiz. *Defensoria Pública e o Princípio da Justiça Social*. Curitiba: Juruá, 2005.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *Acesso à justiça – Condicionantes legítimas e ilegítimas*. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. *Elementos de direito administrativo*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1991, p. 230.

MGALHAS, *Mediação empresarial: uma forte candidata a solução para os conflitos empresariais*. Disponível em < <http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI238586,81042-Mediacao+empresarial+uma+forte+candidata+a+solucao+para+os+conflitos>>. Acesso em 09 nov. 2017.

KELSEN, Hans. *O que é justiça? A justiça, o direito e a política no espelho da ciência*. 2ª Ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. *A mediação judicial no novo CPC*. In: RIBEIRO, Darci Guimarães; JOBIM, Marco Félix (Org.). *Desvendando o novo CPC*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2015.

SALES, Lilia Maia de Moraes. *A evolução da mediação através dos anos - aprimoramentos das discussões conceituais*. In (Org.) BRAGA NETO, Adolfo; SALES, Lilia Maia de Moraes. Aspectos atuais sobre a mediação e outros métodos extra e judiciais de resolução de conflitos. Rio de Janeiro: GZ, 2012.

_____. *Ouvidoria e mediação: instrumentos de acesso à cidadania*. Disponível em: <http://ojs.unifor.br/index.php/rpen/article/view/787/1647>. Acesso em: 11 nov. 2017.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação: Um retrospecto histórico, conceitual e teórico*. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER, Theobaldo (Org.). *Mediação enquanto Política Pública: a teoria, a prática e o projeto de lei*. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2010a.

_____. *Da jurisdição à mediação – por uma outra cultura no tratamento de conflitos*. Ijuí: Unijuí, 2010b.

_____. *Justiça restaurativa e mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais*. Ijuí: Ed. Unijuí, 2011

_____. *Mediação de Conflitos da teoria à prática*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016.

TESHEINER, José Maria Rosa; THAMAY, Rennan Faria Kruger. *Teoria Geral do Processo: em conformidade com o Novo CPC*. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

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

_____. *O Ofício do Mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001

YARN, Douglas E. *Dictionary of Conflict Resolution*. São Francisco: Ed. Jossey-Bass Inc., 1999; Tradução por AZEVEDO, André Gomma de (Org.). *Estudos em arbitragem, mediação e negociação*. Brasília: Ed. Grupos de Pesquisa, 2004.