



## **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: Instrumento Norteador na Busca da Pacificação Social**

### *Intersection of conflicts: a guiding tool for social pacification*

Isabela Tomadon Suter Correia da Silva<sup>1</sup>; Sefora Nentwig<sup>2</sup>

#### **RESUMO**

O presente artigo propõe uma análise do contexto social da mediação de conflitos na contemporaneidade, destacando a necessidade de uma transição da cultura do litígio para a cultura do diálogo. Baseia-se na Lei nº 13.140, de 2015, que regula a mediação no processo, e na Resolução nº 125 de 2010 do CNJ, visando promover a adoção de soluções extrajudiciais na resolução de disputas. Discute-se a importância de incorporar métodos alternativos de resolução de conflitos, em especial a mediação, oferecendo uma maneira mais eficiente na gestão de conflitos e garantindo uma sociedade mais harmoniosa e justa. Argumenta-se que a mediação não apenas alivia a carga do sistema judiciário brasileiro, mas também promove uma cultura de cooperação, comunicação e entendimento mútuo entre as partes envolvidas. Destaca-se a necessidade de conscientização e educação pública sobre os benefícios da mediação, tanto para os indivíduos quanto para a sociedade em geral. A promoção da mediação como método preferencial de resolução de conflitos contribui significativamente para a construção de uma cultura mais pacífica e colaborativa.

Palavras-chave: mediação, pacificação social, litígio.

#### **ABSTRACT**

The present article proposes an analysis of the social context of conflict mediation in contemporary times, emphasizing the urge to transition from a litigation culture to a dialogue culture. It is based on Brazilian Law No. 13,140, 2015, which regulates mediation in the process, and the amendment to Brazilian Resolution No. 125, 2010 from CNJ, aiming to promote the adoption of extrajudicial solutions in dispute resolution. The importance of incorporating alternative methods of conflict resolutions, especially the intersection, to ensure a more harmonious and efficient society in dispute management will be discussed. It is argued that intersection not only relieves the burden on the Brazilian judiciary system but also promotes a culture of cooperation, communication, and mutual understanding among the involved parties. There is an emphasis on the need for public awareness and education regarding the benefits of mediation, both for individuals and society at large. Promoting mediation as the preferred method of conflict resolution significantly contributes to building a more peaceful and collaborative culture.

Key-words: intersection, social pacification, litigation.

## **1 INTRODUÇÃO**

O artigo científico exposto a seguir possui como tema central a utilização da mediação como instrumento pacificador, especialmente dentro do contexto brasileiro. Em uma nação onde a cultura litigiosa ainda é presente, é inevitável que a população recorra ao Poder Judiciário para resolver pequenos conflitos que poderiam ser facilmente resolvidos com a presença de um terceiro imparcial. É dentro desse cenário que entra o papel da mediação.

Ao promover o diálogo, a compreensão mútua e a cooperação, a mediação contribui para a construção de uma cultura de paz dentro da sociedade brasileira. Essa abordagem colaborativa para resolver conflitos pode ter efeitos positivos de longo prazo na forma como as pessoas interagem e se relacionam umas com as outras.

A mediação promove a participação cívica e a resolução de problemas de forma consensual, o que está alinhado com os princípios democráticos de inclusão, pluralismo e igualdade. Ao capacitar os cidadãos a resolverem seus próprios conflitos de maneira pacífica, a mediação contribui para uma sociedade mais justa e democrática.

Em muitos casos, as partes envolvidas em um conflito têm relacionamentos contínuos, como

---

<sup>1</sup> tomadonisabela@gmail.com

<sup>2</sup> seforanentwig@yahoo.com.br

vizinhos, colegas de trabalho ou membros da mesma família. A mediação se concentra na comunicação e na busca de soluções mutuamente aceitáveis, ajudando a preservar esses relacionamentos e evitar ressentimentos duradouros.

Frequentemente, o sistema judicial brasileiro lida com uma carga substancial de processos, resultando em atrasos significativos e congestionamento. A mediação atua como um alívio para essa pressão, possibilitando a resolução eficiente e rápida de uma ampla gama de disputas fora do tribunal, o que, por sua vez, libera recursos para casos mais urgentes e complexos. A mediação oferece uma alternativa eficaz à resolução de conflitos sem recorrer à violência física ou emocional. Em uma sociedade onde a violência muitas vezes é uma resposta comum aos conflitos, a mediação oferece uma abordagem mais construtiva e pacífica.

A mediação de conflitos desempenha um papel crucial na promoção da pacificação social no Brasil, um país marcado por uma diversidade cultural, social e econômica significativa.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 CONTEXTO HISTÓRICO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Antes de se ingressar no tema da mediação, revela-se como essencial seja esclarecido o significado da expressão conflito. O termo "conflito" não possui uma definição única; um advogado poderia descrevê-lo como um litígio entre duas partes, enquanto um psicólogo poderia expressar que o conflito é um ponto crucial que, se bem administrado, pode contribuir para o amadurecimento das pessoas envolvidas.

É mencionado como uma referência fundamental para o desenvolvimento deste artigo o conceito de Lagastra:

“o conflito é um choque de posições divergentes, ou seja, de intenções, condutas diferentes, que aparecem num momento de mudança na vida de uma ou ambas as partes. E, de forma simplista, pode-se dizer que o conflito é o resultado normal das diferenças humanas e da insatisfação de suas necessidades” (LAGASTRA, 2016, p. 228).

Tem-se como claro que as relações entre o ser humano - familiares, profissionais ou sociais - estão sujeitas a conflitos. Eles surgem de forma natural e diversificada, variando de acordo com cada civilização.

No entanto, quando o conflito atinge um estágio extremo, com o litígio se intensificando e as emoções se exaltando, há um consenso de que apenas um terceiro imparcial e externo é capaz de reconciliar os interesses em conflito.

A mediação de conflitos designa um método extrajudicial de resolução de disputas que visa promover o diálogo entre as partes envolvidas, com a assistência de um terceiro imparcial, o mediador. O processo de mediação no Brasil é voluntário e confidencial, e busca encontrar soluções que atendam aos interesses de ambas as partes de forma consensual. Esse método é utilizado em diversos contextos, como questões familiares, empresariais, comunitárias e escolares, e tem como objetivo principal evitar litígios judiciais prolongados, promovendo uma resolução mais rápida e eficiente dos conflitos.

A mediação no Brasil conta com o apoio de instituições e profissionais especializados na área, além da regulamentação pela Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015 e Resolução nº 125 de 2010, do Conselho Nacional de Justiça.

É por meio da mediação que as partes têm a oportunidade de expor suas divergências e obter alternativas para saná-las da forma mais compreensível, o que torna este instrumento uma possibilidade de mudar a “cultura do conflito” para a “cultura do diálogo”.

Marodin e Breitman (2008) abordam o conflito inerente aos processos de desenvolvimento

humano como dinâmico, como parte da vida e que pode tornar-se saudável ou doentio, a depender do modo como for conduzido. As autoras mencionam que o conflito pode ser: no indivíduo, denominado intrapsíquico; entre indivíduos, interpessoal; e entre grupos, intergrupar. Para Gergen (1999), o conflito possui uma natureza endêmica e devemos nos ocupar em evitar que o antagonismo constante não possa produzir agressões, opressões e, na sua manifestação extrema, genocídios.

Por séculos, a famosa frase “olho por olho, dente por dente” foi interpretada literalmente, em um cenário onde o homem acreditava que a justiça com as próprias mãos era a forma mais adequada de resolver um conflito.

No entanto, com o progresso da sociedade ao longo dos anos, essa crença foi sendo substituída por um pensamento mais racional. Métodos muito semelhantes à mediação são encontrados ao redor do mundo, em inúmeras épocas. No judaísmo, por exemplo, há um ritual milenar que instrui os rabinos em casos de divórcios. No Japão existe o *chotei*, um tipo de conciliação prévia compulsória e milenar, utilizada tradicionalmente nos conflitos de direito de família, sendo obrigatória também nos casos de divórcio. Já no século XX, mais precisamente no ano de 1913, foi estabelecido o primeiro tribunal de conciliação, em Cleveland, Estados Unidos.

A mediação de fato teve sua primeira aparição na Grã-Bretanha pelo movimento “*Parents Forever*”, que focava na resolução de conflitos entre pais e mães separados. Criou-se o primeiro serviço de mediação, em 1978, na cidade de Bristol pela assistente social Lisa Parkinson. Pela popularidade do idioma inglês, a mediação rapidamente migrou também para a Austrália, Canadá e Estados Unidos da América.

Diferentemente destes outros países, a implantação da mediação no Brasil foi um pouco mais tardia. No entanto, os estudos quanto ao procedimento são abordados há muito tempo. O Conselho Nacional de Justiça aponta, em seu Guia de Conciliação e Mediação (2015), que os primeiros movimentos se iniciaram a partir da década de 70, com as políticas de ampliação do acesso à Justiça.

Na década de 90, nasceu a Lei dos Juizados Especiais (Lei 9.099/95), que avançou com o reconhecimento da Conciliação como um meio para a solução dos conflitos de menor escala, preparando-se para a adoção legislativa da Mediação, quase 20 anos depois.

Desde então, a mediação tem se tornado uma ferramenta fundamental dentro da justiça brasileira, principalmente por se tratar de alternativa mais rápida e acessível à população.

## 2.2 MEDIAÇÃO NO CENÁRIO DA LITIGÂNCIA

A mediação no Brasil é uma prática de resolução de conflitos que tem ganho cada vez mais destaque como alternativa ao litígio tradicional nos tribunais. Consiste em um processo voluntário e confidencial no qual um terceiro imparcial, o mediador, facilita a comunicação entre as partes em disputa, ajudando-as a identificar interesses comuns e encontrar soluções mutuamente satisfatórias.

Essa prática desempenha um papel importante na promoção do acesso à justiça, especialmente para grupos marginalizados e economicamente desfavorecidos. Ao oferecer uma alternativa mais acessível e menos intimidadora ao processo judicial, a mediação amplia as opções disponíveis para as pessoas resolverem seus conflitos, independentemente de sua situação financeira ou social.

Mauro Cappelletti (1993), pesquisador dos desafios relacionados ao acesso à Justiça, destaca, após sua investigação no âmbito do Projeto Florença, três fases que, superando os obstáculos enfrentados, promoveram uma maior dinamização do acesso à Justiça. De maneira geral, a primeira fase consistiu na identificação da necessidade de acesso gratuito à Justiça, exemplificada pela instituição da Defensoria Pública; a segunda fase foi caracterizada pela imposição da defesa coletiva de certos direitos, ao lado das ações individuais; e na terceira fase, observou-se a incorporação na prática jurídica de novas formas de acesso à Justiça e de resolução pacífica de conflitos. Dentro dessa terceira fase, os métodos alternativos de resolução de conflitos emergem como ferramentas significativas para alcançar soluções consensuais, viabilizando o amadurecimento das partes

envolvidas, reeducando-as para a escuta ativa e o diálogo, e colaborando para uma administração da Justiça mais humanizada e eficiente.

No contexto da mediação de conflitos, as designações "Mediação" e "Alternativa" frequentemente carregam conotações negativas, pois suas interpretações estão muitas vezes associadas a outros significados que essas palavras possuem. Por exemplo, em Portugal, os profissionais que intermediam a venda de imóveis são chamados de mediadores, enquanto a palavra "alternativa" pode ser interpretada como substituição, o que é o caso da medicina alternativa (VEZZULLA, 2012). É importante ressaltar que a mediação é um recurso complementar que não busca substituir e nem deve ser encarado como uma "salvação" para todos os problemas.

A introdução da mediação no Brasil também reflete uma mudança gradual na cultura jurídica, incentivando as partes em disputa a adotarem uma abordagem mais colaborativa e orientada para soluções. Em contraste com o litígio, a mediação promove a ideia de que resolver um conflito de forma consensual pode ser mais benéfico e satisfatório a longo prazo.

É comum escutar que o Poder Judiciário, diante da grande quantidade de recursos e manifestações defensivas, encontra-se sobrecarregado. Desde 2010, só aumenta o número de novas ações distribuídas perante os foros da justiça brasileira.

A sobrecarga de trabalho impossibilita que os juízes consigam atender completamente a demanda, causando ainda mais lentidão no processo e um aumento no custo dos serviços da Justiça.

Diante da crescente "explosão de litigiosidade" que tem sobrecarregado o sistema judiciário nas últimas décadas, a busca pela pacificação social torna-se cada vez mais imperativa. Segundo Grinover (2008), o alto índice de litigância, uma característica associada à sociedade moderna, e a abrangência universal da jurisdição contribuem para a sobrecarga dos tribunais, abrindo caminho para abordagens conciliatórias. Essas abordagens possuem fundamentos tanto funcionais quanto sociais e políticos.

No que tange à cultura do litígio, constitui um fenômeno complexo com raízes históricas, sociais e políticas profundas. É caracterizada pela prevalência do recurso aos tribunais como meio principal de resolução de conflitos, seja em questões civis, criminais, trabalhistas ou administrativas.

O Brasil herdou do sistema jurídico português uma tradição legal baseada na litigância. Segundo o jurista Sérgio Bermudes (1992), o processo judicial sempre foi um instrumento de garantia de direitos no Brasil, especialmente para as classes menos privilegiadas, que historicamente não tinham acesso aos meios extrajudiciais de resolução de conflitos.

O sistema legal brasileiro é, desde sempre, complexo e burocrático. Um estudo publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2019 apontou que havia cerca de 80 milhões de processos judiciais em tramitação no país. Isso cria uma demanda constante por serviços jurídicos e contribui para a cultura do litígio (BRASIL, 2019).

A desigualdade social e econômica no Brasil também influencia essa litigância. A falta de acesso a serviços jurídicos de qualidade para as camadas mais pobres da população muitas vezes resulta em conflitos prolongados e em grande escala. Segundo dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), as taxas de congestionamento dos tribunais brasileiros são particularmente altas em áreas ligadas ao direito de família, onde questões como pensão alimentícia e guarda de crianças são frequentemente litigadas.

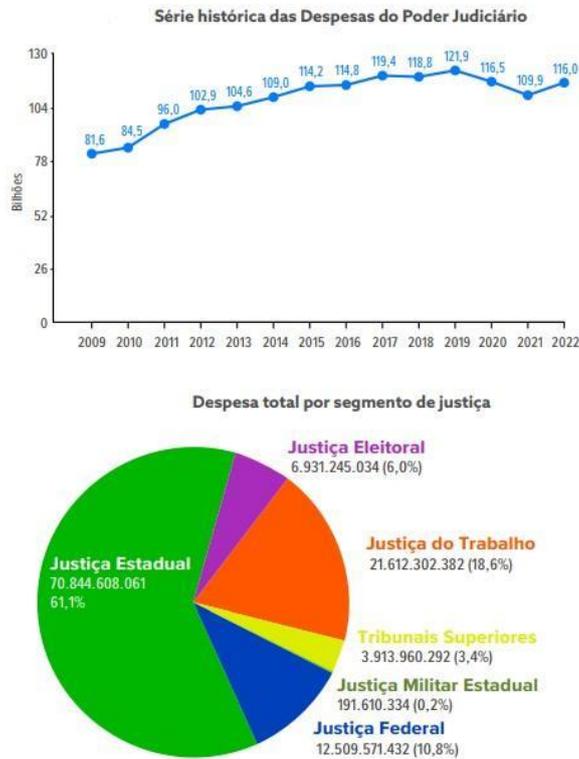
Desde 2010, o número de novas ações só aumenta no Brasil. Para pensar em soluções que permitam acelerar a resolução de processos e desafogar a Justiça brasileira, é essencial listar alguns fatores que contribuem para este acúmulo de processos.

Um dos mais evidentes é a lei que garante a gratuidade judiciária como forma de acesso à justiça. A medida é crucial em nossa sociedade, porém, não raro se carece de um controle rígido por parte do Judiciário na concessão deste direito, o que leva à utilização indevida e, por vezes, abusiva por indivíduos no acesso à Justiça.

Como já citado anteriormente, o excesso de trabalho impossibilita que os juízes consigam atender completamente a demanda, causando ainda mais lentidão no processo e um aumento no custo

dos serviços da Justiça.

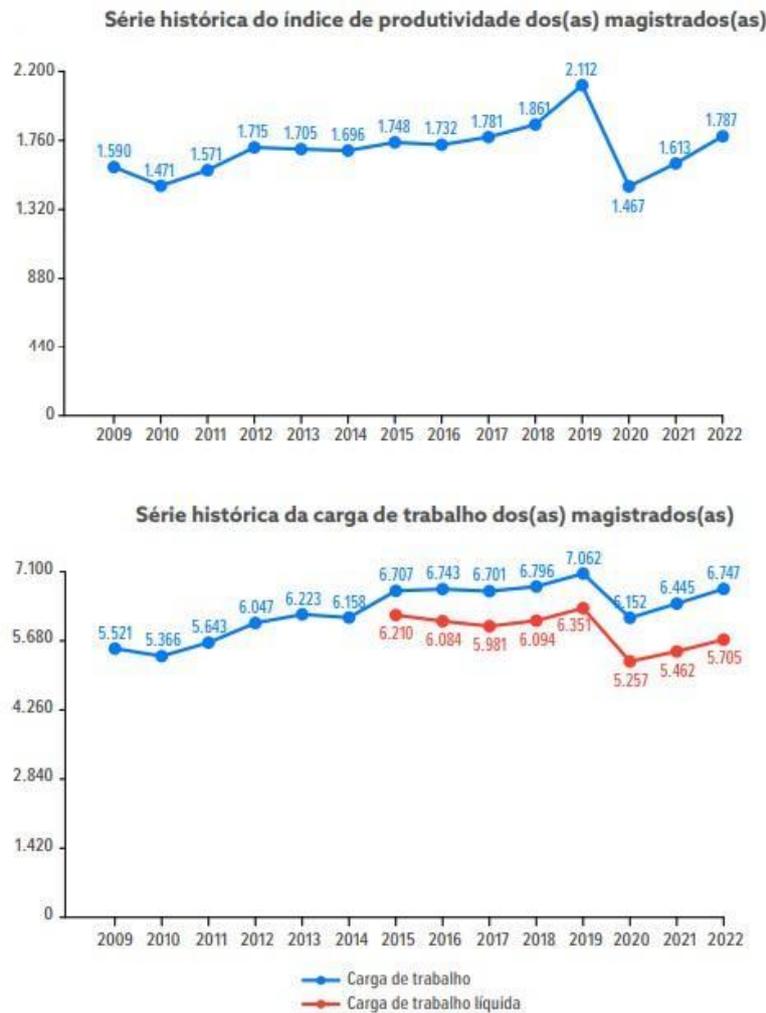
Segundo o Relatório do CNJ Justiça em Números do ano de 2023, descontadas as despesas com inativos, o gasto efetivo para o funcionamento do Poder Judiciário é de R\$ 94,4 bilhões, a despesa por habitante é de R\$ 439,28, e representa 1% do PIB.



FONTE: CNJ, 2023.

Ainda segundo o relatório, a taxa de congestionamento, que corresponde ao número de processos sem sentença, oscilou entre 70,6% no ano de 2009 e 73,4% em 2016. A partir desse ano, a taxa cai gradativamente até atingir o menor índice da série histórica no ano de 2019, com taxa de 68,7%. Em 2020, em razão da pandemia causada pela covid-19, a taxa voltou a subir, sendo que, tanto em 2021 quanto em 2022, já houve redução na taxa de congestionamento na ordem de 1,6 ponto percentual entre 2021 e 2022, finalizando o ano com um congestionamento mensurado em 72,9%. Isso significa que nada obstante os esforços dos integrantes do sistema de justiça, apenas 27,1% de todos os processos foram solucionados, totalizando na atualidade aproximadamente 84 milhões de casos pendentes. Temos o 30º Judiciário mais lento entre 133 países, segundo o Banco Mundial.

É importante ressaltar que estes dados não indicam que os juízes brasileiros são ineficientes. Segundo o Conselho Nacional de Justiça, o Índice de Produtividade dos Magistrados (IPM) em 2023 foi de 1.787 processos, implicando a resolução de mais de sete processos ao dia, em média, por juiz. São números muito superiores à média anual de 959 processos dos juízes italianos, 689 dos espanhóis e 397 dos portugueses, por exemplo, segundo dados estatísticos de 2014.



FONTE: CNJ, 2023.

Destarte, pode-se inferir que tanto o Judiciário quanto a sociedade possuem uma cultura do conflito. Não raro, as pessoas recorrem ao litígio judicial como primeira opção para resolver disputas, em vez de considerar alternativas como a mediação e o acordo. Essa mentalidade contribui para a sobrecarga do sistema judicial, tornando-o incapaz de lidar eficientemente com o volume de casos.

### 2.3 MEDIAÇÃO NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL E INCENTIVO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA À SOLUÇÃO ALTERNATIVA DOS CONFLITOS

Nos últimos anos, diversos têm sido os movimentos para reformar o sistema judiciário brasileiro e promover alternativas à litigância tradicional, como a mediação e a arbitragem. O atual Código de Processo Civil, implementado em 2015, introduziu mecanismos para incentivar a resolução consensual de disputas, estabelecendo como verdadeiro postulado que “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” (art. 3º, § 3º), criando uma nova dinâmica na relação processual, estabelecendo que o réu será citado não para se defender, e sim, “que será citado e intimado para a audiência de conciliação e mediação” (CPC, art. 303, II).

Ao comentar as inovações trazida pelo atual Código de Processo Civil, Carneiro (2016, ps. 65

e 66) afirma que,

“Parece bastante óbvio que a solução consensual dos litígios é, de longe, a melhor forma de pacificação social, ao tempo em que assegura uma rápida solução do conflito, com o menor custo e a satisfação para ambas as partes. Por que não empregar os melhores esforços e investimentos nesta área? Qualquer administrador, minimamente competente, que tivesse a responsabilidade, inclusive financeira, de administrar a justiça, elegeria o conciliador ou o mediador como um dos mais importantes de seus colaboradores ou funcionários.”

Para Canotilho (2002), é necessário democratizar a democracia, através da participação dos homens no processo de decisão. A democratização do Judiciário diz respeito à sua aproximação com a vida social, passando este a ser credenciado a amparar o mundo do direito e da liberdade, inclusive os pequenos interesses até então desamparados.

Atento à importância dos métodos alternativos de solução de conflitos, a conciliação tem sido uma política adotada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ, RELATÓRIO JUSTIÇA EM NÚMEROS, 2023) desde 2006, que promove anualmente Semanas Nacionais pela Conciliação, incentivando os Tribunais de todo o país a juntar as partes e promover acordos nas fases pré-processual e processual.

Por força da Resolução CNJ n. 125/2010, foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs), classificados como unidades judiciárias, e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), que visam fortalecer e estruturar unidades destinadas ao atendimento dos casos de conciliação.

E os resultados de tais iniciativas do Conselho Nacional de Justiça em parceria com todo o sistema de justiça brasileiro têm sido extremamente relevantes. Além da valorização e disseminação da política de resolução amigável dos conflitos, exponenciais tem sido os números alcançados, atingindo somente no ano de 2022 o importe de 12,3% de sentenças homologatórias. Conforme registrado no Relatório Justiça em Número 2023 do Conselho Nacional de Justiça, quanto ao número de sentenças homologatórias, verifica-se que houve aumento ao longo de 7 anos na ordem de 17,4%, passando de 2.987.623 sentenças homologatórias de acordo no ano de 2015 para 3.508.705 em 2022, demonstrando a importância e aumento de métodos de resolução amigável de conflitos.

#### 2.4 FORMAÇÃO E REQUISITOS DOS MEDIADORES

Para a implementação da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, os Tribunais de todo o país foram instados à instalação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, responsáveis pela realização das sessões de conciliação e mediação.

Com o fito de promover a referida Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, especialmente com vistas à boa qualidade dos serviços e disseminação da cultura de pacificação social, a Resolução n. 125/10 do Conselho Nacional de Justiça destaca a importância da adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores que serão responsáveis pelas sessões de mediação e conciliação.

O ConciliaJud (Regulamento do Sistema de Ações de Capacitação e do Banco de Dados da Política de Tratamento Adequado de Conflitos), desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça, possibilitou aos tribunais a realização de curso de formação de conciliadores de forma on-line com seu próprio material. No entanto, para oferecer o curso de formação de mediadores na modalidade de ensino a distância, os tribunais deverão adotar curso compartilhado pelo CNJ.

A formação de mediadores e conciliadores acontece em duas etapas: uma teórica e uma prática. O Conselho Nacional de Justiça oferece vagas apenas para a parte teórica do curso, que acontece por EAD – Ensino a Distância, no ambiente virtual de aprendizagem do CNJ. Para que o aluno tenha oportunidade de fazer tanto a parte teórica, quanto a parte prática do curso, o CNJ trabalha em parceria com os Tribunais de Justiça para que estes garantam a todos os que concluírem a parte

teórica do curso, vagas na parte prática, ou seja, o estágio supervisionado.

Para atuar como mediador judicial, a Lei n. 13.140/15, que regulamenta a mediação judicial e extrajudicial entre particulares como meio de solução de conflitos, estabeleceu os seguintes requisitos: a) ser civilmente capaz; b) possuir graduação há pelo menos 2 anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC; c) ter feito curso de capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ em conjunto com o Ministério da Justiça. (Enfam, 2023).

De acordo com Lagrasta Neto (2011, p. 104):

“No entanto, ressalta-se dificuldade a ser suplantada, por ora, pela boa vontade e pelo voluntarismo dos conciliadores e mediadores, qual seja, a falta de indicação da fonte de custeio para o pagamento das respectivas atividades profissionais. Deste modo, é de meridiana clareza que conciliadores e mediadores profissionalmente capacitados não poderão permanecer sem retribuição ou ao alvedrio dos tribunais, no exercício de função voluntária e honorífica. Acresce que as dificuldades de implantação, a cargo dos tribunais estaduais, através de Provimentos ou Resoluções, e desde que não suplantadas dificuldades orçamentárias, capacitação de profissionais e sua remuneração, poderão conduzir a novo fracasso.”

A remuneração varia entre os Tribunais, alguns optam pela voluntariedade, enquanto outros baseiam-na na quantidade de audiências realizadas, carga horária de trabalho ou número de acordos homologados. Além disso, alguns criam cargos com vencimentos específicos e realizam seleção por concurso.

Até então persistem práticas que dificultam e desencorajam os profissionais interessados em conciliação e mediação, como destacado por Ghisleni, Waltrich e Oliveira (2013). Por exemplo, o Conselho da Magistratura do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, por meio da Resolução nº 870/2011, impede que advogados realizem conciliações se exercerem a advocacia como atividade habitual, conforme o art. 1º, § 4º. Essa restrição, junto com a falta de remuneração e a necessidade de exclusividade na conciliação, torna-se um obstáculo significativo para os conciliadores, muitos dos quais são advogados, resultando em uma redução de renda.

Como indicado por Watanabe (2008), a educação acadêmica dos profissionais do Direito representa um dos desafios a serem enfrentados para a adoção dos métodos complementares ao sistema judicial, uma vez que a mentalidade predominante transmitida pelas instituições acadêmicas e reforçada na prática jurídica é aquela da cultura da sentença e do litígio, orientada para a resolução contenciosa dos conflitos.

## 2.5 MEDIAÇÃO ONLINE DE CONFLITOS

Durante a pandemia do COVID-19 o aumento da tecnologia foi uma resposta necessária e crucial para lidar com os desafios apresentados pela crise global. Com as restrições de distanciamento social e bloqueios, muitas empresas recorreram ao trabalho remoto para manter suas operações. A pandemia levou a uma colaboração intensificada entre as nações na busca por soluções para os desafios de saúde pública e socioeconômicos. A internet permitiu que pesquisadores, profissionais de saúde e governos compartilhassem dados, informações e melhores práticas instantaneamente, facilitando a disseminação rápida de conhecimento e experiência em escala global.

Dessa forma, desde 2016, no Brasil, vem emergindo um novo cenário impulsionado pela desjudicialização dos conflitos, que busca uma abordagem integralmente online, utilizando métodos alternativos de resolução.

A iniciativa de aliviar a carga do sistema judicial explorando métodos alternativos para resolver disputas levou algumas empresas a perceberem uma nova oportunidade e adotarem seus

próprios sistemas de mediação online. Esse procedimento segue o exemplo do modelo americano de Resolução de Disputas Online (ODR), que aproveita recursos tecnológicos para facilitar a Resolução Alternativa de Disputas (ADR).

A Resolução de Disputas Online (ODR) é uma extensão das formas tradicionais de Resolução Alternativa de Disputas (ADR), que possibilita seu uso na Internet, com métodos como mediação e arbitragem sendo os mais comuns. "A ODR é a única abordagem para resolução e prevenção de disputas que pode desempenhar um papel não apenas em um futuro altamente complexo, mas também em um no qual a mudança está ocorrendo em ritmo acelerado" (Katsh, 2012, [s.p.]).

O termo ADR tem sido adaptado de acordo com o contexto de cada país em que é empregado. No Brasil, as denominações utilizadas incluem: Resolução Alternativa de Disputas (RAD), Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASC) e Métodos Extrajudiciais de Resolução de Conflitos ou Controvérsias (MESC) (ALMEIDA, 2013). Com o intuito de evitar observações equivocadas, estão surgindo novas nomenclaturas, tais como: Métodos Adequados de Solução de Conflitos ou Mecanismos Complementares ao Poder Judiciário.

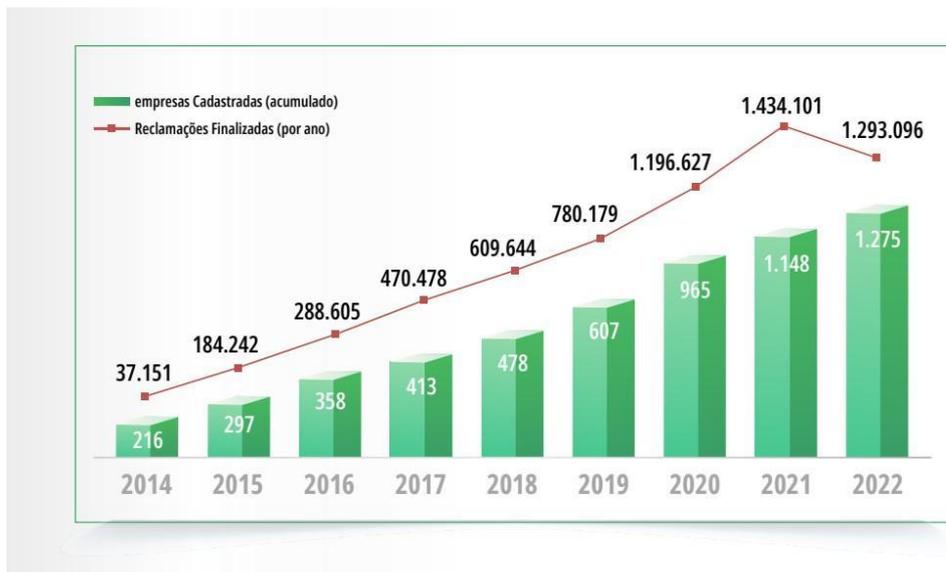
Segundo Amorim (2017), no Brasil, houve historicamente resistência à adoção de métodos de Resolução Alternativa de Disputas (ADR), porém essa objeção vem sendo gradualmente substituída por uma mudança positiva na atitude dos profissionais do Direito. Agora, a conciliação, a mediação e a arbitragem são reconhecidas como meios eficazes para reduzir a sobrecarga de processos no sistema judicial.

O autor observa ainda que, na América Latina, há uma tendência em seguir a implementação global de Resolução Alternativa de Disputas (ADR) e Resolução de Disputas Online (ODR), porém, até o momento, não foi estabelecida uma literatura específica sobre o assunto na região:

“Embora não se possa afirmar de maneira categórica que os meios Alternativos de Resolução de Controvérsias (ADR) são hoje uma realidade na América Latina, o cenário que se descortina para o continente é bastante promissor. Apesar da inexistência de uma literatura mais robusta sobre o tema, a América Latina nada mais faz senão reproduzir uma tendência mundial de utilização tanto dos meios Alternativos de Resolução de Litígios (ADR) quanto, com o advento das novas tecnologias, dos meios de Resolução Online de Conflitos (ODR). (AMORIM, 2017, p. 527)

Em 2022, entre as 185,4 milhões de pessoas de 10 anos ou mais de idade do país, 87,2% (ou 161,6 milhões) utilizaram a Internet no período de referência (últimos três meses anteriores à entrevista), ante 84,7% em 2021. É o que mostra o módulo Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) Contínua, divulgado hoje pelo IBGE (IBGE, 2022).

Além disso, a plataforma Consumidor.gov.br (2022), lançada oficialmente em 27 de junho de 2014, já registrou mais de 6,3 milhões de reclamações e conta com uma base de 4,2 milhões de usuários cadastrados e mais de 1.275 empresas credenciadas. Atualmente, 77% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas participantes, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias. Em 2022 foram: 1.293.096 reclamações finalizadas. 127 novas empresas cadastradas.



FONTE: GOVERNO FEDERAL, IBGE, 2023

O esforço para amenizar a sobrecarga do sistema judicial por meio de métodos alternativos de resolução de conflitos levou algumas empresas a reconhecerem as oportunidades do mercado emergente e a desenvolverem seus próprios sistemas de mediação online. Diante dos contínuos avanços tecnológicos no acesso à Internet e na adoção de novas formas de comunicação que não requerem contato físico, algumas empresas identificaram um terreno propício para o desenvolvimento de novas práticas no Brasil, especialmente a partir de 2016, impulsionadas pelas iniciativas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

No ano de 2019, o CNJ lançou o Sistema de Mediação Digital, uma plataforma direcionada aos consumidores que buscam resolver conflitos relacionados ao atendimento bancário, transações financeiras e outras questões comuns envolvendo instituições bancárias. O acesso ao sistema é realizado de forma online e gratuita, visando facilitar a celebração de acordos judiciais entre consumidores, bancos e empresas. Os principais bancos já estão integrados ao sistema, permitindo que os usuários que buscam resolver seus conflitos se cadastrem e encontrem a instituição na plataforma. Caso a empresa não esteja cadastrada, será notificada e convidada a aderir ao sistema.

No setor privado, foram identificadas diversas iniciativas que visam resolver conflitos por meio da mediação online, como MediarTech, Juster, Leegol e Plataforma Mediação Online.

A MediarTech presta serviços para indivíduos e empresas, abrangendo diversas áreas como família, saúde privada, instituições de ensino privadas, trânsito, relações de consumo, bens móveis e imóveis, prestando seus serviços tanto a pessoas físicas quanto a empresas, atuando em diversas áreas, como família, saúde privada, instituições de ensino privadas, trânsito, relações de consumo, bens móveis e imóveis. O procedimento se inicia com o cadastro do solicitante na plataforma, onde são fornecidos os dados da parte adversa. Em seguida, a empresa envia o convite de participação, o qual pode ser realizado por correio, e-mail ou telefone. É importante observar que o site ressalta a possibilidade de as partes escolherem os mediadores envolvidos no processo. A mediação realiza-se após a confirmação da presença das partes e da seleção do mediador e do local, podendo ocorrer de forma presencial ou virtual. Se as partes chegarem a um acordo, um termo de mediação será elaborado, podendo ser registrado em cartório ou homologado judicialmente (MEDIARTECH).

A Juster atua em setores que incluem relações de consumo, recuperação de créditos, pagamento de dívidas e casos similares, permitindo que os usuários convidem empresas e indivíduos para resolverem seus conflitos, apresentando uma proposta. Se a proposta não for aceita, a plataforma oferece um ambiente online para que os envolvidos negociem por meio de chat. Nos casos em que não há acordo ou em conflitos de maior complexidade, a plataforma facilita a contratação de um

mediador, selecionado pelas partes. As áreas de atuação da plataforma abrangem relações de consumo, recuperação de créditos, pagamento de dívidas e outros casos similares (LEGALTECH BRASIL).

Já a Leegol oferece serviços nas áreas de consumidor, condomínio, família e amigos, trabalho e imóveis, contando com 20 mediadores e encontra-se em processo de preparação de mais 140 profissionais. A plataforma é voltada ao atendimento de pessoas físicas, empresas e advogados para pessoas físicas, atuando nas áreas de consumo, condomínio, família e amigos, trabalho e imóveis, totalmente online. O usuário cadastra seu problema na plataforma, envia um convite para a outra parte envolvida e, caso seja aceito, é feito o pagamento e agendada a mediação. Se houver acordo, é elaborado um termo; caso contrário, é disponibilizado um documento detalhando a sessão. (RECLAMEAQUI).

Enquanto isso, a Plataforma Mediação Online foca na resolução de conflitos relacionados a condomínios, imóveis, questões trabalhistas e familiares, se apresentando como a pioneira em mediação online no Brasil. Entre seus objetivos fundacionais estão a eficiência para o mercado jurídico, a desjudicialização de conflitos e a promoção da pacificação na sociedade. Seu foco está na resolução de conflitos para indivíduos, empresas e corporações, com supervisão de advogados. No programa, a mediação ocorre inteiramente online, seguindo cinco passos para a utilização do serviço: inicialmente, o solicitante submete o caso, então a empresa entra em contato e convida a outra parte a participar da mediação. O site declara que, se houver recusa em participar, emitirá um termo de tentativa de mediação infrutífera, que servirá como evidência de boa-fé em eventual processo judicial. Se a outra parte concordar em participar, a empresa solicita que ambas as partes assinem um compromisso de mediação. Após isso, a sessão online ocorre com a mediação de um profissional designado. Ao chegar a um acordo, é elaborado um documento de mediação pronto para ser homologado pelo judiciário. A empresa afirma alcançar sucesso em 80% dos casos.

Conforme divulgado em matéria no site da revista Pequenas Empresas & Grandes Negócios, a mediação online opera com a dinâmica de uma empresa, sendo concebida e gerida como tal, com investimentos condizentes com um empreendimento comercial. De acordo com a matéria, duas aceleradoras já aportaram recursos no empreendimento, classificado como uma startup.

Uma empresa brasileira investiu R\$ 200.000,00, enquanto outra, sediada na Califórnia, investiu R\$ 500.000,00 na iniciativa. A reportagem também relata que a empresa dispõe de 40 mediadores treinados pela própria plataforma para lidar com casos extrajudiciais, sendo que, atualmente, os principais cenários resolvidos envolvem clientes corporativos. Conforme noticiado no site Migalhas, a empresa acumula mais de 6 mil casos tratados entre empresas líderes nos setores bancário, de saúde, educação e serviços, tendo prestado serviços a três dos maiores bancos de varejo do país.

Nesse contexto, importante destacar a perspectiva de Goodman (2003), ao afirmar que a mediação online se distancia da abordagem tradicional ao perder a interação pessoal e substituir o diálogo por meios alternativos. Isso pode resultar em um distanciamento psicológico e na redução do contato interpessoal. Apesar de suas vantagens em termos de praticidade, a mediação online demonstra uma falha na criação de conexões pessoais devido à natureza impessoal do processo, levantando preocupações sobre a confidencialidade dos dados gerados durante as sessões e a acessibilidade limitada a todos os envolvidos na mediação.

De acordo com Santos (2008), essas renovações frequentemente sugerem soluções que priorizam a informatização do sistema judicial em detrimento da informalização, o que representa um grande perigo, pois separa a justiça rápida da justiça democrática. Além disso, ele ressalta que a sociologia desempenhou um papel fundamental na democratização da administração da justiça, ao demonstrar empiricamente que as reformas processuais ou mesmo legais devem estar acompanhadas da reforma da estrutura judiciária e da revisão dos métodos de recrutamento e formação dos juízes.

De forma semelhante, Lima e Feitosa (2016) abordam a importância da familiaridade das partes com o ambiente digital e do acesso à Internet como requisitos essenciais. No contexto do Brasil,

um país marcado por profundas desigualdades, esses aspectos se tornam obstáculos significativos. Os autores sugerem que essa barreira pode ser superada com o tempo, à medida que a utilização da Internet se torna mais difundida. Para eles, as vantagens das Resoluções de Disputas Online (ODRs) superam os desafios, trazendo benefícios como a economia nas despesas de viagem, comparecimento a audiências e contratação de advogados. Além disso, destacam o potencial das ODRs para promover mudanças culturais e participação social.

### 3 MATERIAIS E MÉTODOS

O presente artigo foi baseado em composições publicadas por inúmeros autores, além de gráficos e tabelas fornecidos pelo Conselho Nacional de Justiça e pelo Governo Federal.

É fundamental destacar que as pesquisas são recentes, oferecendo uma compreensão precisa, minuciosa e atualizada dos tópicos abordados. As informações são vastas devido à complexidade do assunto, situado em um país geográfica e culturalmente continental.

Além de artigos e obras, este escrito também se amparou em informações oriundas da internet, por tratar de temática ligada ao ambiente online. A internet não é apenas um meio de transmitir informações, mas também permite interação e engajamento. Por meio de plataformas de mediação online, as pessoas podem discutir, debater e colaborar em torno de informações, promovendo um ambiente de aprendizado colaborativo.

O artigo contou com os métodos de pesquisa bibliográfica, descritiva (coleta de dados qualitativos sem interferência pessoal) e quantitativa (sustentação em números e gráficos para chegar a um resultado). Além disso, fundou-se também em consultas legislativas na Constituição Federal e Código Civil brasileiros.

### 4 DISCUSSÃO

A Justiça brasileira, mesmo ao enfrentar diversos desafios, vem evoluindo ao longo dos anos e gerando resultados positivos, frutos do esforço coletivo.

Por se tratar de uma nação com território extenso e grande população, além do avanço da taxa de imigração nos últimos anos, sobretudo no extremo norte do país, a dificuldade tem sido ainda maior. Há poucos juízes e muita demanda, o que causa lentidão na tramitação dos processos.

Em resposta, entra a mediação. Essa ferramenta será indispensável para o maior aperfeiçoamento da Justiça brasileira, na atualidade e futuramente, servindo como um pilar para mantê-la firme. Enquanto isso, a população deve entrar em uma transição para dissipar a citada cultura do litígio. Esse processo pode ser lento, uma vez que se trata de crença enraizada e antiga.

No entanto, a tecnologia e a democratização da informação têm facilitado o processo. Após a pandemia do COVID-19, métodos alternativos via internet se popularizaram e possibilitaram a integração de grupos anteriormente isolados, concedendo-lhes maior conforto e facilidade na resolução de conflitos.

### 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme se observou, a mediação é um processo estruturado e voluntário de resolução de conflitos no qual uma parte neutra e imparcial, o mediador, facilita a comunicação e a negociação entre as partes em disputa. Em vez de impor uma solução, o mediador ajuda as partes a explorar seus interesses e preocupações subjacentes, auxiliando na busca de um acordo mutuamente satisfatório.

Assim, a mediação emerge como uma poderosa ferramenta para a promoção da pacificação social, oferecendo uma abordagem construtiva, flexível e centrada nas partes para resolver conflitos. Ao preservar relacionamentos, promover a comunicação e capacitar as partes envolvidas, a mediação não apenas alivia a pressão sobre o sistema judicial, mas também contribui para uma sociedade mais justa, inclusiva e harmoniosa.

Além disso, a mediação constitui um processo flexível e adaptável, podendo ser aplicado a uma ampla variedade de contextos e tipos de conflitos, desde disputas familiares e comunitárias até

questões empresariais e comerciais. Ela pode ser conduzida de forma presencial ou virtual, dependendo das circunstâncias e preferências das partes envolvidas.

Em síntese, a mediação representa não apenas uma alternativa eficaz à abordagem tradicional de resolução de conflitos, mas também um catalisador para a construção de uma sociedade mais justa, pacífica e inclusiva. Ao oferecer um espaço para o diálogo construtivo, a mediação não apenas resolve disputas individuais, mas também fortalece os laços comunitários e promove uma cultura de respeito mútuo e compreensão.

Ao priorizar a autonomia das partes, a mediação reconhece a complexidade única de cada situação e incentiva a criatividade na busca de soluções que sejam verdadeiramente adaptadas às necessidades e interesses das partes envolvidas. Dessa forma, ela não apenas resolve disputas de maneira eficaz, mas também oferece uma oportunidade para o crescimento pessoal e o fortalecimento dos relacionamentos.

Ademais, a mediação tem um papel crucial na ampliação do acesso à justiça, possibilitando que indivíduos de diferentes origens sociais e econômicas tenham igualdade de oportunidades para resolver seus conflitos de forma justa e eficaz. Esse processo não apenas reduz a pressão sobre o sistema judicial, mas também reforça a confiança dos cidadãos nas instituições democráticas, ao mesmo tempo em que possibilita às partes a assumirem a responsabilidade pelo encaminhamento de suas disputas.

Portanto, investir na promoção e no desenvolvimento de programas de mediação não é apenas uma questão pragmática, mas também uma decisão ética e moral que reflete o compromisso com a construção de uma sociedade mais justa, solidária e humana. Ao reconhecer o valor da mediação como uma ferramenta para a transformação social, podemos trilhar um caminho rumo a um futuro em que os conflitos sejam resolvidos de maneira construtiva e onde a paz e a justiça sejam alcançadas de forma duradoura.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tânia. **Mediação de conflitos**: um meio de prevenção e resolução de controvérsias em sintonia com a atualidade. Fundação Getúlio Vargas; Rio de Janeiro, 2010.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório. **A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade**: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. Revista Pensar, Fortaleza, v. 22, n. 2, maio/ago. 2017.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

BERMUDES, Sérgio. **A função jurisdicional no Brasil**. Estudos de direito processual em homenagem a José Frederico Marques no seu 70º aniversário. Ada Pellegrini Grinover et al. (org.). São Paulo: Saraiva, 1982.

BRASIL. Consumidor.gov.br. **Boletim do Consumidor**. Disponível em: [https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dia-do-consumidor-senacon-lanca-boletins-com-os-dados-de-reclamacoes-recebidas-em-2022/15-03-2023-boletim\\_consumidor-gov-br\\_2022\\_v6.pdf](https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dia-do-consumidor-senacon-lanca-boletins-com-os-dados-de-reclamacoes-recebidas-em-2022/15-03-2023-boletim_consumidor-gov-br_2022_v6.pdf). Acesso em 15 de abril de 2024.

BRASIL. Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados. **Formação de Mediadores**. Disponível em: <https://www.enfam.jus.br/mediacao/>. Acesso em 14 de abril de 2024.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **161,6 milhões de pessoas com 10 anos ou mais de idade utilizaram a Internet no país, em 2022**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38307-161-6-milhoes-de-pessoas-com-10-anos-ou-mais-de-idade-utilizaram-a-internet-no-pais-em-2022>.

Acesso em 25 de março de 2024.

CANOTILHO, J. J. Gomes. **Direito constitucional e teoria da Constituição**. 6. ed. Coimbra: Almedina, 2002.

CAPPELLETTI, Mauro; Garth, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris. 1988.

CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro. **Solução Consensual dos Conflitos. Conciliação e Mediação**. In: WAMBIER, Teresa Arruda Alvim et al (coords.). Breves comentários ao Novo Código de Processo Civil. São Paulo: RT, 2015.

CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. **A aproximação entre a mediação de conflitos e o poder judiciário no estado do Ceará**: atividades desencadeadas a partir da resolução n.º 125 do Conselho Nacional de Justiça. Universidade de Fortaleza, ago 2013.

FERRAZ, Deise Brião; DA SILVEIRA, Simone de Biazzini Avila Batista. **Online dispute resolution (ODR) como ferramenta de acesso à justiça e mudança na gestão de conflitos no Brasil através da mediação online**. 2019. RDU, Porto Alegre, Volume 16, n. 88, 2019, 119-143, jul-ago 2019.

GAULIA, Cristina Tereza; PACHECO, Nívea Maria Dutra. **Mediação de conflitos – um novo paradigma**. Direito em Movimento, Rio de Janeiro, Volume 17 - n. 1, p. 32-50, 1º sem. 2019.

GHISLENI, Ana Carolina; WALTRICH, Dheimy Quelem; OLIVEIRA, Luthyana Demarchi. **Comentários aos artigos 1º ao 6º da Resolução n.º 125 do CNJ de 20 de novembro de 2010**. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (Org.). A resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça e o papel do terceiro conciliador e mediador na sua efetivação. Curitiba: Multideia, 2013.

GOODMAN, Joseph W. **The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites**. Duke Law & Technology Review, v. 2, n. 1, 2003.

GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo. **Apresentação da coleção ADRs**. In: GRINOVER, Ada Pellegrini, WATANABE, Kazuo. Mediação judicial: análise da realidade brasileira – origem e evolução até a resolução n. 125 do conselho nacional de justiça. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os fundamentos da justiça conciliativa**. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. São Paulo: Atlas, 2008.

KATSH, Ethan. **ODR: a look at history**. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan; RAINEY, Daniel (Ed.). Online dispute resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution. The Hague: Eleven International, 2012.

LAGRASTA NETO, Caetano. **Mediação, conciliação e suas aplicações pelo tribunal de justiça de São Paulo**. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. São Paulo: Atlas, 2008.

LAGASTRA, Valéria Ferioli. **Conflito, autocomposição e heterocomposição**. In BACELLAR, Roberto Portugal. LAGASTRA, Valéria Ferioli. (coord.). Conciliação e mediação ensino em

construção. 1ª ed. 2016. IPAM/ENFAM.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. **Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias.** Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, set. 2016.

MADIARTECH. **A primeira solução do Brasil que combina inteligência em dados, mediação online e expertise jurídico numa mesma plataforma.** Disponível em: <https://mediartech.com.br/>. Acesso em 27 de março de 2024.

MIGALHAS. **Mediação online auxilia empresas a reduzir custo e tempo na solução de conflitos.** Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/280298/mediacao-online-auxilia-empresas-a-reduzir-custo-e-tempo-na-solucao-de-conflitos>. Acesso em 27 de março de 2024.

MOL. **Mediação Online.** Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/>. Acesso em 27 de março de 2024.

O GLOBO. Robôs pela mediação online: MOL adquire a startup Robobiz. Disponível em: <https://revistapegn.globo.com/Startups/noticia/2020/08/robos-pela-mediacao-online-mol-adquire-startup-robobiz.htm>. Acesso em 27 de março de 2024.

SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos. **Arbitragem e acesso à Justiça.** Revista Sequência, n. 53, p. 253, dez. 2006.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação: Guia para usuários e profissionais.** Florianópolis: Juan Carlos Vezzulla; Dominguez & Dominguez, 2001.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação: Teoria e prática da mediação.** Curitiba: Juan Carlos Vezzulla; Dominguez & Dominguez, 1998.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e prática da mediação.** Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 2001.

VEZZULLA, Juan Carlos. **A transformação do poder judiciário e sua relação com a mediação de conflitos.** In: BRAGA NETO, Adolfo; SALES, Lilia Maia de Moraes (Org.). Aspectos atuais sobre a mediação e outros métodos extra e judiciais de resolução de conflitos. Rio de Janeiro: GZ, 2012.

WATANABE, Kazuo. **A mentalidade e os meios alternativos de solução de conflitos no Brasil.** GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. São Paulo: Atlas, 2008.

WATANABE, Kazuo. **Cultura da sentença e cultura da pacificação.** In: YARSHELL, Flávio Luiz; MORAES, Mauricio Zanoide de. Estudos em Homenagem à Professora Ada Pellegrini Grinover. São Paulo: DPJ, 2005.

WATANABE, Kazuo. **Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses.** In: PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011.