



**CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFAMETRO
PÓS-GRADUAÇÃO EM PROCESSO CIVIL**

**ANA REBECA SOUSA JORGE ALVES
ANDERSON FERREIRA DE ALMEIDA**

**MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL COM O ADVENTO DO CÓDIGO DE
PROCESSO CIVIL DE 2015: A EXPERIÊNCIA DE UMA CÂMARA PRIVADA
NA CIDADE DE FORTALEZA/CEARÁ**

FORTALEZA

2018

ANA REBECA SOUSA JORGE ALVES

ANDERSON FERREIRA DE ALMEIDA

MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL COM O ADVENTO CÓDIGO DE PROCESSO
CIVIL DE 2015: A EXPERIÊNCIA DE UMA CÂMARA PRIVADA NA CIDADE DE
FORTALEZA/CEARÁ

Artigo científico apresentado ao curso de Pós-graduação em Processo Civil do Centro Universitário Unifametro, como requisito para obtenção do título de especialista, sob a orientação do Prof.º Ma. Micheline Silveira Forte Bezerra.

FORTALEZA

2018

ANA REBECA SOUSA JORGE ALVES

ANDERSON FERREIRA DE ALMEIDA

MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL COM O ADVENTO DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015: A EXPERIÊNCIA DE UMA CÂMARA PRIVADA NA CIDADE DE FORTALEZA/CEARÁ

Este artigo científico foi apresentado no dia 08 de dezembro de 2018, como requisito para obtenção do grau de especialista do Centro Universitário Unifametro, tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA:

Prof.º Esp. Thales Pontes Batista

Examinador

Prof.ª Esp. Veronica Brito Dourado

Examinadora

Prof. Ms. Jáder Figueiredo Correia Neto

Examinador

MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL COM O ADVENTO DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015: A EXPERIÊNCIA DE UMA CÂMARA PRIVADA NA CIDADE DE FORTALEZA/CEARÁ

Ana Rebeca Sousa Jorge Alves¹

Anderson Ferreira de Almeida²

RESUMO

O Novo Código de Processo Civil (2015) chancelou a possibilidade do uso da Mediação como método de solução extrajudicial de conflitos afim de incentivar tal prática e diminuir a propositura de ações judiciais tendo em vista a demanda exorbitante de litígios e a impossibilidade de resolução de forma célere. Diante dessa premissa, surgem as Câmaras Privadas de Mediação como novos atores em busca de colocar em prática a mediação extrajudicial. Neste Contexto, busca o presente artigo identificar o que são essas Câmaras e seu modo de atuação. Para este fim, buscar-se-á analisar a experiência de uma Câmara Privada de Mediação instalada na cidade de Fortaleza/Ceará procurando entender como funciona sua estrutura especificamente no que concerne à gestão de conflitos pela mediação, elencando seu respaldo legal e etapas que norteiam sua atuação. A pesquisa caracteriza-se como exploratória, descritiva e qualitativa. Quanto aos meios utilizou-se do estudo de caso em um período de um ano e oito meses através da observação de sua atuação no meio jurídico e do diálogo com os profissionais que compõem o quadro técnico. Os resultados apontam que as práticas de mediação são efetivas na Cames-Ceará e representam uma forma de gestão de conflitos eficaz, alternativa e adequada sem que haja necessidade de ajuizamento de ações judiciais.

Palavras-chave: Mediação Extrajudicial. Gestão de Conflitos. Câmara Privada.

1 INTRODUÇÃO

O surgimento de conflitos de interesses é inerente à vida em sociedade, o que enseja a criação de mecanismos judiciais e extrajudiciais para a solução dos antagonismos humanos, tendo os últimos se mostrado necessários, haja vista ser este um país em que o Poder Judiciário não consegue prestar uma tutela jurisdicional célere, efetiva

¹Advogada. Assessora Jurídica do Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) do município de Canindé/Ceará. Email:rebecasousajorge.advogada@gmail.com

²Advogado. Coordenador Jurídico da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará. Email:andersonfdealmeida@hotmail.com

e adequada por não estar suficientemente estruturado para receber os reclames de seus jurisdicionados.

Assim, já há algum tempo, o Estado tem vislumbrado nas formas de heterocomposição uma alternativa para auxiliar no funcionamento da máquina judiciária e entregar uma tutela jurisdicional satisfatória aos que dele necessitam.

O legislador infraconstitucional, buscando o enfrentamento da caótica situação que se encontra o Judiciário pátrio, normatizou um sistema de gestão de conflitos no Novo Código de Processo Civil - Lei 13.045/15 - que entrou em vigor em 16 de março de 2016, seguindo a linha daquilo que propugna a Resolução n. 125 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

A nova lei processual incentiva a resolução negociada prevendo um capítulo inteiro voltado a regulação da mediação e da conciliação e ainda: reestruturou o procedimento trazendo a audiência de conciliação e mediação para antes da resposta do requerido, autorizou a homologação judicial de acordos extrajudiciais de qualquer natureza e permitiu a inclusão em acordos judiciais de matéria estranha ao processo.

Em termos práticos, o incentivo pode ser enxergado em diversos pontos do ordenamento jurídico, figurando como exemplo a competência atribuída ao juiz para conciliar as partes a qualquer tempo (art. 125, IV do Novo Código de Processo Civil) e a própria definição da heterocomposição como um de seus objetivos, sobretudo ao afirmar que ao Estado incumbirá a promoção, sempre que possível, da solução consensual dos conflitos.

Para tornar tudo isso possível, novas figuras como as Câmaras Privadas de Mediação foram idealizadas e passaram a integrar a estrutura do sistema judicial a fim de promover a gestão de conflitos buscando, quando possível, a dissolução consensual das demandas. No entanto, pouco se sabe ou é conhecido a respeito destas Câmaras e de seus escopos delineados pela legislação.

Neste contexto, afim de conhecer a estrutura e a relevância deste novo ator na aplicação heterocompositiva para a gestão dos conflitos o presente trabalho se propõe a elucidar o que é e qual é a finalidade de uma Câmara Privada de Mediação e Arbitragem na gestão extrajudicial de conflitos e sua relevância.

Para tanto, buscar-se-á analisar a experiência de uma Câmara Privada de Mediação instalada na cidade de Fortaleza/Ceará procurando entender como funciona sua estrutura

especificamente no que concerne à gestão de conflitos pela mediação e elencar seu respaldo legal e os princípios que norteiam sua atuação.

Ademais, buscar-se-á delimitar o público-alvo dessa Câmara fomentando as particularidades da mediação voltadas a ele especificamente, elucidando os princípios norteadores na atuação da figura do mediador, as etapas pré-mediação tais como atendimento, importância, objetivos bem como a sessão de mediação em si.

Posteriormente, identificar-se-á as técnicas de mediação utilizadas pela Cames-Ceará através da descrição e análise da sessão de mediação bem como os principais avanços e desafios a serem enfrentados nos processos de heterocomposição extrajudicial na referida câmara.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Discussão acerca da crise no poder judiciário e o advento das câmaras privadas de mediação no Brasil

No decorrer da história o Estado passou por uma série de modificações em sua conjuntura até o contexto atual o de Estado Moderno ou Estado Democrático de Direito impulsionando a alteração do centro das decisões do Poder Legislativo para o Poder Judiciário.

Alterou-se também no decorrer dos tempos a complexidade das relações humanas as quais acabaram por gerar uma série de demandas judiciais com o fulcro de que tais conflitos fossem devidamente sanados pelo Poder Judiciário, deixando-o assoberbado de processos, possuindo poucos recursos físicos, financeiros e humanos para atenderem as demandas de litígios apresentadas diariamente sendo vivenciada uma crise ao próprio acesso à Justiça.

Ademais, a ordem jurídica – por demais ritualizada e dogmática, fulcrada no convencionalismo de sua lógica individualista e de sua racionalidade formal – , não conseguiu acompanhar o ritmo crescente de transformações aceleradas, da criação de constantes e maiores necessidades, de reivindicações por que passa a sociedade, representando normalmente o interesse exclusivo de uma minoria burguesa. A ordem jurídica já não consegue se comunicar a toda população, gerando entraves ao acesso do órgão estatal jurisdicional. (GASTALDI, 2013 *apud* CAPPELLETTI; GARTH, 1988)

Diante de tais situações, com o fulcro de sanar tais problemáticas, foram aplicadas ao Judiciário Brasileiro uma série de reformas visando diminuir os impactos sofridos pelo jurisdicionado diante da morosidade da Justiça.

Fundamentados nesta tese, foram aplicadas medidas no âmbito do Judiciário Brasileiro tituladas como “as três ondas revolucionárias de Acesso à Justiça”, medidas estas doutrinadas por CAPPELLETTI e BRYANT (1998) em seu livro titulado “Acesso à Justiça”.

De acordo com esses autores, a primeira onda consiste na Assistência Judiciária Gratuita prestada aos hipossuficientes, ou seja, está associada à barreira econômica enfrentada para ter acesso à justiça.

Para efetivação da primeira onda, foi promulgada a lei 1.060/50 que concede assistência judiciária gratuita aos necessitados na forma da lei e, mais de quarenta anos após, a implementação da Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios por meio da Lei Complementar 80 de 12 de janeiro de 1994.

A segunda onda busca a representação dos direitos difusos e coletivos em juízo e visa contornar o aspecto organizacional do acesso à justiça. Para tanto, pode-se citar a criação de leis que buscam proteger o direito da coletividade, a exemplo disso pode-se citar a Lei de Ação Popular, Lei 4.717/1965, a Lei de Ação Civil Pública (Lei nº 7.347/1985) e o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990).

A terceira onda titulada de “enfoque do acesso à justiça” tem como objetivo estabelecer métodos e técnicas processuais adequados e preparar melhor os profissionais do direito para que busquem soluções alternativas aos conflitos.

Para efetivar as diretrizes da última onda, foram criados os Juizados Especiais Cíveis e Criminais Estaduais e Federais, através da promulgação, respectivamente, da Lei 9.099/1995 e 10.259/2001, a qual possui como objetivo desburocratizar o acesso à justiça proporcionando mais agilidade às demandas judiciais que se enquadrarem ao tipo de tratamento dado às demandas pelos Juizados Especiais, orientados pelo princípio da oralidade, celeridade processual, informalidade e buscando sempre que possível a conciliação ou transação.

Num primeiro momento os Juizados Especiais cumpriram de forma honrosa o papel a eles estabelecido, entanto não foi suficiente, pois acreditava-se que esse instituto seria a panaceia da prestação do serviço jurisdicional. Todavia, percebeu-se que os Juizados Especiais também estavam se tornando uma ferramenta frustrada para a prestação do serviço que lhes foi incumbido. Entretanto, essa falha não é de responsabilidade exclusiva do sistema judiciário, haja vista que a sociedade em que vivemos ainda é extremamente individualista e tem gravada em sua origem a cultura do litígio. Para romper essa barreira cultural, precisamos de métodos socioeducativos e pacificadores e não apenas de uma alternativa provisória, que nasce fadada a falha (WATANABE, 2001).

Diante da falha explicitada por Watanabe, o Poder Judiciário vem buscando outros métodos de gestão de conflitos para que consiga aos poucos educar o jurisdicionado e fomente novas técnicas junto aos lidadores do direito para desmanchar a figura da heterocomposição judicial como forma exclusiva de resolução de conflitos.

Para alcançar este fim, foi implementado o marco legal da mediação por meio da produção de bases normativas. Dentre elas pode-se citar a Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, o Novo Código de Processo Civil e a Nova Lei de Mediação (Lei n.º 13.140/2015).

A implementação de tais dispositivos legais buscam regulamentar o processo de mediação com o objetivo de oferecer maior segurança jurídica aos procedimentos; estabelecer diretrizes capazes de estabilizar uma política pública de disseminação no Poder Judiciário e fomentar a sua utilização em diferentes espaços públicos e privados para tratar de diversos tipos de conflitos.

Em se tratando da seara privada, eis que surge as chamadas Câmaras Privadas de Resolução de Conflitos tratando-se de “empresas privadas, não precisam de nenhuma autorização prévia ou especial, necessitando apenas de seu registro perante a Junta Comercial.” (FLENIK,2015)

Possuem personalidade jurídica definida, com ou sem fins lucrativos, também são conhecidas como institutos ou centros. Não são órgãos julgadores, apenas ofertam serviços alternativos para a resolução de conflitos de interesses.

As finalidades dessas Câmaras consistem em oferecer procedimentos de conciliação e mediação e, na maioria das vezes, também oferecem serviço de arbitragem para solucionar os litígios, buscam sempre prestar um ótimo atendimento às partes e todas as informações concernentes ao assunto, possuem estrutura física para reuniões e audiências, e o que mais for necessário para proporcionar às partes, aos advogados e aos profissionais a realização dos atos inerentes a esses métodos extrajudiciais de composição de conflitos (FLENIK; FLENIK, 2015).

Diante da grande importância dos serviços ofertados por essas Câmaras, as suas atuações devem ser transparentes, eficientes e o mais exemplar possível. Seus serviços, tabelas de valores, cadastros de mediadores devem ser disponibilizados aos usuários.

Apesar dessas Câmaras não estarem vinculadas ao Poder Judiciário ou ao Conselho Nacional de Justiça, existem outras instituições que, de certa forma, fiscalizam a atuação das Câmaras Privadas de Mediação, Conciliação e Arbitragem, como por exemplo o CONIMA – Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem, que busca “disseminar as boas práticas dos métodos alternativos para resolução de conflitos .”(FLENIK; FLENIK, 2015).

Ainda que caracterizadas em sua origem pelo caráter liberal, a resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) estabeleceu, especificamente, na Seção III-B, art.12-C que para estas Câmaras Privadas possam atuar em parceria com o Poder Judiciário devem cadastrar-se junto aos tribunais e junto ao Conselho Nacional de Justiça e, inclusive, prestar serviços

gratuitos aos hipossuficientes que necessitem do apoio da mediação ou da conciliação para compor os conflitos.

Ressalta-se que é facultativo às Câmaras Privadas de Solução de Conflitos cadastrarem-se junto ao Poder Judiciário para atuar incidentalmente, no caso da Cames-Ceará não há esta vinculação.

3 METODOLOGIA

A pesquisa justifica-se pela necessidade de delinear e de aprofundar os estudos acerca de tão importante figura volvida à solução consensual dos conflitos de interesse, ou seja, as Câmaras Privadas de Mediação.

A presente pesquisa quanto à sua finalidade classifica-se como básica ou fundamentada, considerada por (FONTELLES, 2009), como “aquela cujo objetivo é adquirir conhecimentos novos que contribuam para avanço da ciência, sem que haja uma aplicação prática prevista.”

Caracteriza-se por ser exploratória, haja vista buscar uma primeira aproximação dos pesquisadores com o tema objetivando torná-los mais familiarizados com os fatos e fenômenos relacionados ao problema a ser estudado, buscando subsídios não apenas para determinar a relação existente, mas, sobretudo, para conhecer o tipo de relação existente.

Ao se referir à pesquisa exploratória (ANDRADE, 2002) ressalta algumas finalidades primordiais: proporcionar maiores informações sobre o assunto que vai investigar; facilitar a delimitação do tema de pesquisa; orientar a fixação dos objetivos e a formulação das hipóteses; ou descobrir um novo tipo de enfoque sobre o assunto.

Quanto às estratégias de pesquisa utilizada, tipifica-se como estudo de caso, caracterizando-se como matéria concentrada na experiência prática da Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada no Ceará, buscando aprofundar os conhecimentos a respeito de seu funcionamento no que tange de forma específica à mediação.

GIL (1999, p. 73) salienta que “o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimentos amplos e detalhados do mesmo, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados”.

Ao analisar qual a finalidade de uma Câmara Privada de Mediação e Arbitragem na resolução extrajudicial de conflitos no âmbito do Estado do Ceará, visando destacar características, compreendendo e classificando os processos dinâmicos vivenciados enquadra-se o presente estudo na abordagem qualitativa.

Para alcançar os objetivos gerais e específicos do presente estudo utilizou-se da observação e do diálogo com os profissionais que compõem a Cames como técnicas de coleta e análise de dados.

O contexto da pesquisa aplicou-se entre sócios e mediadores da Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada no Ceará, no período de janeiro de 2017 a outubro de 2018.

4 RESULTADOS

4.1 Aspectos estruturais da Cames Ceará

A Implantação da Câmara Privada de Mediação e Arbitragem Especializada (CAMES) na cidade de Fortaleza/Ceará representa a aplicação dos Métodos Multiportas de Resolução de Conflitos como um novo tipo de cultura a ser aplicada na solução de conflitos na seara privada, buscando romper a figura clássica de combate entre as partes que ocorre dentro do Poder Judiciário e, também, alcançar soluções que não são propiciadas por aquele órgão.

SPANDER (1976) defendia a tese acerca da adoção do sistema aplicado na câmara em estudo titulado de Múltiplas Portas consistindo em “quando os jurisdicionados solicitassem ao Estado uma medida para solucionar os conflitos e não encontrassem saída apenas na jurisdição estatal, deveria ser oferecido à sociedade outras “portas” com diferentes mecanismos disponíveis para resolver os litígios.” (ALMEIDA; ANDRADE; PANTOJA, 2016)

Composta por três sócios com formação em Direito e quatro mediadores com formação em Direito, Pedagogia e Contabilidade devidamente capacitados em cursos de formação específica para mediadores oferece como serviços para gestão de conflitos a Mediação e Arbitragem, sendo objeto de análise do presente artigo de forma específica a aplicação do serviço de Mediação.

Por mediação entende-se como o desenvolvimento de uma negociação assistida por um terceiro imparcial, a figura do mediador, o qual é encarregado de facilitar os passos do procedimento cabendo a ele, apenas, “administrar os fatos e conduzir as pessoas a uma solução que pacifique o conflito e atenda os interesses de ambas as partes.” (HABERMANN, 2016)

Ressalta-se que “a mediação é indicada para conflitos nos quais existe um vínculo entre as partes, de ordem subjetiva, que possa ser preservado ou restaurado através da atuação do mediador.” (MEDEIROS, 2015)

O conceito de mediação também está descrito no parágrafo único, do artigo 1º, da Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015, que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio

de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

Segundo a doutrina, a mediação divide-se em duas escolas, a primeira delas é a escola linear de Harvard, na qual o objetivo basilar é a gestão do conflito através do acordo. A segunda corrente é denominada de mediação transformativa, na qual “o acordo deixa de ser a finalidade principal e o mediador, juntamente com as partes, busca reestabelecer os laços e o diálogo entre os envolvidos, a fim de evitar novos litígios.” (ALMEIDA; ANDRADE; PANTOJA, 2016).

A Câmara de Mediação em estudo, utiliza-se do método da escola linear de Harvard tendo como público-alvo a mediação de causas trabalhistas de até onze mil reais e causas na seara empresarial.

A escolha por esses dois ramos de atuação se estabeleceu porque “a alta gerência das empresas e corporações dedica entre 30% (trinta por cento) e 42% (quarenta e dois por cento) do seu tempo para resolver conflitos.” (SCHMIDT, 1976). Tais estatísticas explicitam que a dedicação do tempo da empresa para gerenciar seus conflitos acarreta, para a empresa, três tipos de custo: diretos, indiretos e de oportunidade.

Por custos diretos entende-se como aqueles os quais há a utilização de recursos necessários para o funcionamento da organização, incluindo os trabalhistas e legais. Por custos indiretos como aqueles que acarretam a diminuição de rendimento causada por esses conflitos e custos de oportunidade são aqueles em que relações de trabalho e comerciais são desfeitas por falta de tratamento adequado dos conflitos.

Fundamenta-se a câmara em análise para a execução de suas atividades nos princípios da independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, da oralidade e da decisão informada, tudo conforme dispõe o artigo 166, *caput*, do Novo Código de Processo Civil.

O princípio da independência garante aos mediadores o exercício livre de sua profissão visando impedir qualquer intervenção de cunho externo, coação ou subordinação durante os procedimentos.

Orienta o princípio da imparcialidade que os mediadores deverão agir de forma imparcial, buscando a melhor composição do conflito para todos os envolvidos, ademais não será considerado como ofensa ao princípio da imparcialidade a utilização de técnicas negociais que proporcionem um ambiente favorável ao estabelecimento de acordos.

Ressalta-se que os mediadores estão sujeitos às causas de suspeição e impedimento, haja vista que o artigo 148, inciso III, do Novo Código de Processo Civil, prevê a extensão dessas causas para todos os profissionais que são obrigados a agir com imparcialidade.

Assegura o princípio da autonomia da vontade as partes possuem o poder de estabelecer as regras procedimentais para a mediação ou a conciliação, ou seja, a conciliação e a mediação ocorrerão conforme as partes acordarem, desde que não violem o ordenamento jurídico.

A confidencialidade é um princípio que abrange todas as informações concernentes ao processo de mediação e também de conciliação, independentemente se as informações foram prestadas em reuniões privadas ou conjuntas. O sigilo garante a segurança necessária às partes para tratarem do problema sem omitir detalhes importantes, que possam prejudicar curso do procedimento.

Quanto à confidencialidade, o mediador se submete às regras de sigilo profissional previstas nos arts. 229, I, CC; art. 406,II do CPC; e art.154,CP, o que se justifica pela necessidade de se conferir às partes a garantia do silêncio do mediador sobre o caso e assim gerar esfera de credibilidade para as suas manifestações. (MEDEIROS,2015)

Determina o princípio da oralidade que os atos sejam realizados preferencialmente de forma oral, reduzindo as peças escritas ao estritamente indispensável, objetivando conferir celeridade ao procedimento, promover a confidencialidade dos atos, fortalecer a comunicação entre as partes conflitantes e, também, facilitar às partes se expressarem.

O princípio da decisão informada garante que as partes têm de ser devidamente informadas sobre os direitos e opções que são disponibilizadas pelo ordenamento jurídico para que elas possam chegar a uma composição, evitando que sejam surpreendidas antes, durante e depois do processo de mediação ou conciliação.

Esse princípio abomina qualquer omissão ou supressão de informações necessárias ao entendimento de algum detalhe sobre o procedimento, o objeto

mediado e as consequências de um possível acordo. (MIRANDA NETTO; SOARES, 2016, p.115).

Fundamentados nesses princípios basilares, o mediador atua para que a mediação atinja como objetivos a satisfação das partes através da identificação da melhor gestão do conflito, na interpretação dos mediados e celebre um acordo que os contemple inexistindo um ganhador ou perdedor.

Ressalta-se ainda a promoção do autoconhecimento com o crescimento cognitivo dos participantes, através da aquisição por parte dos participantes de novos conceitos, o aprendizado de novos comportamentos através da experiência da dinâmica das sessões e pelo próprio comportamento e autonomia do mediador na sua forma de atuação, de manifestação, de investigação dos fatos, da propositura de soluções e finalmente da contribuição para que as decisões aconteçam.

4.2 Do atendimento e das etapas pré-mediação

Inicialmente o processo de mediação na Cames se constitui em etapas nas quais se busca o atendimento do solicitante e do solicitado em contato inicial com vistas a assegurar uma primeira impressão favorável indicando os procedimentos preliminares e conhecimentos necessários para implementar uma pré-mediação sugerindo-se inclusive conteúdos mínimos a serem trabalhados.

No atendimento é feita a acolhida e identificação do solicitante, coletam-se dados referentes ao litígio e se formaliza a solicitação, convoca-se o solicitado através de carta-convite, que também passa pelo mesmo atendimento.

Nesta etapa a pessoa interessada comparece à Câmara ou telefona buscando informações a respeito do procedimento. O serviço de atendimento proporciona como orientações básicas essenciais a indicação da necessidade de comparecimento pessoal para as pessoas físicas, haja vista não haver representação nessas situações.

Qualquer das partes pode fazer-se acompanhar de pessoa de sua confiança ou de advogado, entretanto, acompanhante somente poderá se manifestar quando autorizado pelo mediador.

Os mediados, e somente eles, assumem plena responsabilidade a respeito do que venha a ser acordado, informações estas prestadas de forma clara, despertando credibilidade e segurança, no contato inicial.

Na câmara em estudo, a formalização do processo se inicia com o preenchimento de

fichas cadastrais no sistema virtual da Cames titulado Pacto, indicando a qualificação do solicitante e solicitado, quando possível, sendo eventuais lacunas preenchidas por ocasião do comparecimento do solicitado à Câmara.

Nestas fichas cadastrais, realiza-se a descrição dos fatos necessários e suficientes para justificar o pedido de mediação limitando-se a uma narrativa objetiva, enriquecida e com dados reais.

Posteriormente, passa-se à elaboração da Carta-Convite na presença do solicitante ou em momento posterior, após a sessão de pré-mediação, quando se percebe a certeza de sua intenção em dar continuidade ao processo.

A carta-convite para comparecimento do solicitado à Câmara é feita de maneira simples e objetiva, contendo o nome do solicitante, breve resumo dos fatos, fechamento em que se solicita o comparecimento voluntário para maiores esclarecimentos e, caso haja concordância a escolha do mediador e fixação da data de primeira sessão, nome e telefone para contato, endereço, site da instituição e informações gerais sobre o processo de mediação.

Quanto mais detalhado é o enunciado contido na carta de convocação mais se dirige o pensamento dos potenciais mediados para a solução que será apresentada, limitando vantajosamente a depender dos envolvidos e da questão.

Além da possível “autoridade idealizada” que a instituição de mediação representa, não é de se estranhar que o convocado (seja ele pessoa física ou jurídica) compartilhe inquietações do solicitante; a convocação abre-lhe as portas para o caminho da solução, a ajuda externa, que não sabia como ou onde obter. O solicitante pode não se dar conta de que aquilo que o importuna produz o mesmo efeito na outra parte. (FIORELLI, FIORELLI E JÚNIOR p. 129, 2008)

Cumprido ressaltar que a formalização dos fatos que antecedem a mediação é de extrema importância haja vista que compõe o histórico do caso e pode ter utilidade futura, no caso de nova tentativa.

4.2.1 A sessão de pré-mediação

A sessão de pré-mediação é conduzida por mediador que poderá ou não ser escolhido para a mediação propriamente dita, profissional este que preenche os requisitos gerais de perfil tais como capacitação para entrevistar, conhecimento da lei e demonstração de sua imparcialidade e guarda da instituição que compõem.

O mediador destaca-se pelo senso de equidade; desloca-se com habilidade entre as imposições da ética, da moral, da justiça e do bem-estar dos envolvidos, em um movimento em que mescla arte, filosofia e técnica. A operação desse sofisticado pêndulo requer do indivíduo, além de estudo e experiência, requisitos atitudinais e comportamentais adequados à função que exerce. (FIORELLI, FIORELLI E JÚNIOR (p. 150, 2008):

Também aqui se avalia a aplicabilidade da mediação no caso, baseando-se em três tipos

de informações: na própria narrativa dos mediados, em respostas a questionamentos decorrentes da escuta ativa do mediador e na aferição dos comportamentos manifestados pelos envolvidos, tais como o modo de gesticular e falar.

Ao fim desta etapa, são transmitidos esclarecimentos, informações e determinações, no que se referem às dúvidas trazidas pelos mediados, em relação ao processo em si e à própria solicitação.

Ao explicar o funcionamento da mediação, o mediador vale-se de questionamentos para verificar se foi efetivamente compreendido esclarecendo ainda que ao aceitar a mediação pela Câmara, as partes obrigam-se a concordar em todos os critérios por elas adotados.

4.3 A sessão de mediação

Antes de iniciar a primeira sessão de mediação, solicitante e solicitado devem, por imperativo legal, art. 14 da Lei 13.140/2015, a serem alertados acerca das regras de confidencialidade aplicáveis ao procedimento.

A Cames trabalha com equipes multidisciplinares, envolvendo juristas, psicólogos e administradores, designando o melhor profissional para cada situação. O trabalho é realizado por meio de ciclos, envolvendo quatro horas de mediação, em sessões isoladas ou conjuntas.

Cada ciclo de mediação segue as seguintes etapas, que na prática muitas vezes se sobrepõem, não havendo uma necessária rigidez na exposição linear: abertura, início dos trabalhos, narrativas, convocação de perito (quando necessário ou for solicitado por alguma parte), levantamento de dados e informações, identificação de opções, negociação/conciliação, celebração de acordo e encerramento.

4.3.1 Abertura

Consiste em atividade realizada sem a presença dos mediados e tem como finalidade a obtenção de conhecimentos relacionados com o caso, bem como a preparação do local onde as sessões ocorrerão.

O mediador inteira-se do caso por meio dos registros da pré-mediação (quando não a conduziu) e prepara-se tática e emocionalmente, para lidar com o conflito. Assegura-se de que os materiais de apoio (papel, caneta, cadeiras e mesas, água, copos e demais facilidades encontram-se disponibilizados e em perfeita ordem.

4.3.2. Levantamento de dados, informações e identificação de opções

Neste momento, cada mediando relata o seu entendimento a respeito da reclamação apresentada, em seguida realizam narrativas completas dos acontecimentos que levaram ao conflitos, é a técnica titulada como escuta ativa.

A escuta ativa é uma técnica na qual busca-se prestar mais atenção ao que o outro tem

a dizer, não apenas nas palavras, mas também na linguagem não-verbal como gestos, expressões faciais, entre outras coisas.

As pessoas se acalmam falando a respeito do que as atormenta; assim realizam a catarse.” Este efeito da catarse é surpreendente em pessoas que jamais puderam se manifestar. Enquanto um fala, o mediador contém a outra parte, para que o oponente se expresse e lhe seja reconhecido o direito de expor seus pontos de vista. A exposição dos pontos de vista serve para compreender a diferença entre as posições. (FIORELLI, FIORELLI E JÚNIOR p. 240, 2008)

As histórias são narradas pelas duas partes, para que todos compreendam as diferenças de percepções a respeito dos acontecimentos. O mediador cuida para não perder o controle da sessão, auxilia os mediados a dar sentido às frases, organizar suas falas, e controla as manifestações.

A escuta das narrativas possibilita ao mediador: alinhar as percepções, treinar os mediados para ouvir o outro e conhecer detalhes da história do conflito.

Ao final das narrativas, o mediador realiza uma análise dos acontecimentos, separa as diferentes causas apontadas, clarifica os fatos, detalha percepções suas e dos mediados e explicita os conteúdos essenciais para a identificação de opções, momento em que o mediador separa interesses e aumenta o conhecimento de cada participante a respeito dos interesses envolvidos formando um quadro geral sobre o conflito.

O mediador estimula os mediados ao pensamento criativo, por meio do qual se constrói uma lista de opções. “É o momento de deixar de lado o passado e colocar a ênfase em como proceder no presente para que o futuro se torne melhor.” (FIORELLI, FIORELLI E JÚNIOR, p. 256, 2008).

Com as informações colocadas em pauta o mediador conduz aos mediados através de um resumo objetivo, positivo e imparcial das questões a uma análise criteriosa das opções, em que se consideram os seus efeitos e o grau de satisfação que cada uma lhes proporcionará.

Em uma sessão de mediação sobre pensão alimentícia de menor de idade, se “A” relata que “B” não paga o material escolar do filho e “B” relata que não paga o material do filho porque “A” não toma providência para que o filho tire boas notas, o mediador neste caso reúne os elementos principais e dá um novo foco afirmando que ambos estão muito preocupados com a educação do menor e buscam opções para prover este cuidado.

Neste exemplo a educação do menor seria uma das questões a compor uma das listas de opções que faz parte da agenda da mediação e com a mudança de perspectiva de acusações mútuas entre A e B para a preocupação de ambos em relação a educação do filho o foco é transferido para a mudança para a solução das questões.

Após a demarcação dos principais pontos o mediador se aprofundará no

esclarecimento de questões controvertidas, se houver, aplicando novas perguntas buscando conhecer as posições e estratégias dos envolvidos podendo aplicar outras técnicas além da escuta ativa, como parafraseamento, *rapport*, *caucus* e *brainstorming*.

Por parafraseamento entende-se como uma recontextualização buscando o mediador fazer com que as partes olhem para um conflito sob outra perspectiva não vendo só a parte negativa do conflito, parte que os mediandos costumam focar, buscando identificar os pontos positivos do conflito.

O *rapport* é uma das principais técnicas utilizadas na mediação pois é ela que consegue criar empatia entre as partes e também um maior vínculo com o mediador, fazendo com que os participantes confiem nele para guiar a sessão de mediação. Para que consiga ser efetivo, o mediador utiliza-se de elementos como expressão facial, postura corporal, equilíbrio emocional, contato visual, intensidade da voz, andamento, comunicação verbal e não verbal e tom de voz.

A técnica *caucus* consiste em reuniões efetivadas de formas privadas com cada uma das partes, com sessões de mesma duração, uma após a outra sendo utilizada para criação de vínculo maior com os participantes ou no caso em que a comunicação entre as partes esteja realmente difícil.

Por *brainstorming* entende-se como dar autonomia necessária as partes fazendo com que os participantes tenham ideias de como resolver o conflito do qual fazem parte de forma que todos saiam ganhando na medida do possível estimulando o mediador que elas ofereçam sugestões de ideia para resolver o impasse.

Pode ocorrer em razão das narrativas a verificação da necessidade de convocar-se perito para auxiliar nos trabalhos. As partes concordam com a convocação, bem como escolhem o perito indicado pela Câmara ou pelos mediandos, em comum acordo.

Acordada a participação do perito, o mediador lhe fornece a documentação já produzida e estabelece prazo para a realização da perícia, emergindo desta parecer por escrito para a Câmara, que de posse deste documento, convocando os mediandos para nova sessão.

4.3.3 Celebração de acordo e encerramento

Com as questões definidas e esclarecidas o mediador guiará as partes para que analisem soluções, caminhando a mediação para o seu encerramento que pode ocorrer de três formas: com a realização de acordo total, parcial ou ausência de acordo.

Neste contexto, ampara legalmente o artigo 20 da 13.140/2015:

O procedimento de mediação será encerrado com a lavratura do seu termo final, quando for celebrado acordo ou quando não se justificarem novos esforços para a obtenção de consenso, seja por declaração do mediador nesse sentido ou por manifestação de qualquer das partes.

O mediador redige o acordo e o lê, em voz alta e clara, para os participantes da mediação os quais darão a sua concordância e reconhecerão sua participação, deveres e responsabilidades nos termos estabelecidos. Cada mediando recebe uma via do acordo extrajudicial escrito, perfeitamente válido e eficaz permanecendo o original arquivado na Câmara.

Cumprido salientar a que a ausência de um acordo não é sinônimo de insucesso porque a mediação auxilia na escolha consciente e bem informada sobre a necessidade real de uma decisão dada por um terceiro, no caso o juiz.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conflitos de interesse fazem parte da vivência em sociedade e o Estado através do Poder Judiciário apresentou-se desde sua origem como meio de resolver tais relações conflituosas.

Para efetivar o alcance entre sociedade e poder judiciário, foram aplicadas, na conjuntura brasileira, três ondas de acesso à justiça.

A primeira onda consistiu no acesso à justiça gratuita através da criação das Defensorias Públicas que buscam a defesa dos cidadãos hipossuficientes.

A segunda onda efetivou, através da promulgação de leis, a garantia de defender os direitos da coletividade que poderiam a partir deste marco regulatório judicializar ações que buscassem a defesa de interesses coletivos.

A terceira onda fomentou a necessidade de aplicação de métodos mais céleres para a resolução dos conflitos, criando os chamados Juizados Especiais Cíveis e Criminais tanto na seara da Justiça Estadual como na seara da Justiça Federal.

Estas três ondas tornam o judiciário um espaço democrático e acessível para todo o cidadão. Ocorre que, por conta da quantidade de demandas apresentadas gerando milhões de processos paralelo a quantidade desproporcional de servidores para dar encaminhamento as demandas apresentadas, bem como um sistema de trabalho extremamente burocrático, resultaram em uma crise no Poder Judiciário.

Neste contexto, buscando cancelar um sistema de gestão alternativa de conflitos promulga o constituinte através da Lei 13.045/15 e da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça a aplicação de métodos multiportas de forma específica a mediação dando-lhe maior publicidade e incentivo de sua prática tanto no âmbito privado quanto público.

No âmbito privado, surge a representação das Câmaras Privadas de Mediação em todo o país como um espaço voltado para a gestão de conflitos, consistindo em escritórios privados devidamente registrados na Junta Comercial e que podem ter atuação vinculada ao Judiciário

desde que efetivem cadastro junto ao Conselho Nacional de Justiça.

Com o objetivo de entender sobre o trabalho desenvolvido por estas câmaras, buscou o presente artigo elucidar o funcionamento dos trabalhos da Câmara Privada de Mediação e Arbitragem (CAMES) situada na cidade de Fortaleza/Ceará de forma específica a sua atuação na gestão de conflitos pelo método da mediação.

Através das atividades desenvolvidas por meio do contato com seus sócios, bem como a análise da plataforma on-line da câmara paralelo ao embasamento teórico dado pela doutrina que norteia a prática da mediação que a câmara trata-se de uma nova forma de atuação no mercado não só na advocacia, mas em outras áreas do conhecimento.

Tal assertiva comprova-se pelo fato do aparecimento de uma nova profissão no mercado de trabalho propiciado pelo instituto da mediação através da entrada em vigor do Novo Código Civil e da Lei da Mediação: o mediador.

Na câmara em análise, constatou-se que são mediadores não só profissionais formados em Direito, mas também Pedagogia, Contabilidade e Psicologia gerando uma interdisciplinariedade muitas vezes necessária na gestão dos conflitos.

Suas atuações encontram-se condicionadas a capacitação em cursos voltados para a mediação e suas técnicas, tendo como requisito legal que o profissional possua ensino superior. Isso porque a mediação exige que o mediador transpareça em sua atuação para com os solicitantes segurança, equilíbrio e conhecimento das técnicas.

A criação do sistema *online* Pacto pela Câmara em estudo representa uma forma prática de contato entre mediadores e solicitantes, bem como propicia aos solicitantes acesso a tudo o que foi ou está sendo efetivados no decorrer das etapas pré e pós mediação, sendo um espaço de transparência, celeridade e desburocratização.

Verificou-se a utilização de princípios norteadores antes, durante e depois da mediação tais como imparcialidade, independência, confidencialidade, oralidade e decisão informada, bem como a efetivação da técnica de escuta ativa nas etapas de pré-mediação e mediação.

Em análise cronológica, foi constatada a utilização de um tempo aproximado de quatro horas, para mais ou para menos, por sessão de mediação e o tempo médio de seis meses para a gestão dos conflitos apresentados, ressaltando que este prazo não é fixo dependendo das peculiaridades de cada demanda podendo este tempo ser reduzido ou aumentado ou diminuído.

As práticas de mediação são efetivas na Cames-Ceará e representam uma forma de gestão de conflitos eficaz, alternativa e adequada sem que haja necessidade de ajuizamento de ações judiciais representando o empoderamento dos indivíduos a partir das técnicas aplicadas na mediação de se auto-responsabilizarem pelas decisões tomadas, tendo em vista que os

solicitantes construíram a solução do conflito.

Ainda que a pesquisa tenha se estabelecido nas atuações da Cames em um período de um ano e nove meses é possível concluir que um dos principais desafios a serem enfrentados por este novo espaço que busca mediar conflitos é estabelecer o convencimento em pessoas físicas e jurídicas de que buscar meios alternativos de conflitos é melhor do que judicializá-los.

O público-alvo ainda se mostra receoso diante da ausência da figura muitas vezes impositiva do Estado, inexistente nessas câmaras, mesmo tendo o Código de Processo Civil estabelecido respaldo legal aos diversos métodos multiportas.

Através do conhecimento e dos resultados alçados no presente artigo necessário se faz estudos futuros afim de buscar estratégias para disseminação e incentivo espaços públicos e privados, que prestem uma atuação especializada, célere e não-litigiosa como é o caso da Cames-Ceará, bem como a formação de cidadãos e profissionais voltados a solucionar conflitos, recorrendo a propositura de uma ação judicial quando não restar mais nenhuma outra alternativa.

EXTRAJUDICIAL MEDIATION WITH THE ADVENT OF THE NEW CPC: THE EXPERIENCE OF A PRIVATE CHAMBER IN THE CITY OF FORTALEZA / CEARÁ

ABSTRACT

The New Code of Civil Procedure (2015) called for the possibility of using Mediation as a method of out-of-court settlement of conflicts in order to encourage such practice and to reduce the filing of lawsuits in view of the exorbitant demand for litigation and the impossibility of resolution of form fast Given this premise, the Private Chambers of Mediation and Arbitration arise as new actors in search of putting into practice the extrajudicial mediation. In this context, this article seeks to identify what these Chambers are and how they operate. To this end, we will analyze the experience of a Private Chamber of Mediation installed in the city of Fortaleza / Ceará, seeking to understand how its structure works specifically in relation to the management of conflicts through mediation, listing its legal support and stages that guide their performance. The research is characterized as exploratory, descriptive and qualitative. As for the media, the case study was used over a period of one year and eight months, through the observation of its work in the legal environment and the dialogue with the professionals that make up the technical staff. The results show that mediation practices are effective in Cames-Ceará and represent an effective, alternative and adequate form of conflict management without the need to file lawsuits.

Keywords: Extrajudicial Mediation. Conflict management. Private Chamber.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de; ANDRADE, Juliana Loss de; PANTOJA, Fernanda Medina. Fundamentos. In: CABRAL, Trícia Navarro Xavier; HALE, Durval;

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **O marco legal da mediação no Brasil: comentários à Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015.** São Paulo: Atlas, 2016. p. 35-90.

BRASIL. **Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil.** Diário Oficial[da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 05 out.1988. Disponível em:<www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 09 de outubro de 2018.

_____. **Resolução n.º 125, de 29 de novembro de 2010.** Conselho Nacional de Justiça. 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/atosadministrativos/atos-da-presidencia/323-resolucoes/12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010>>. Acesso em: 09 de abril 2018.

_____. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.** Presidência da República Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 09 de abril de 2018.

_____. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Presidência da República Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos. Dispõe sobre o novo código de processo civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 09 de abril de 2018.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito Processual Civil** -Volume Único. 9ed-Salvador.Ed. Juspodivm,2017.

FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; JÚNIOR, Marcos Julio Olivé Malhadas. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática.** São Paulo: Atlas,2008.

FLENIK, Damiano; FLENIK, Giordani. Câmaras de Arbitragem: serviços de excelência. **RCSC.** Florianópolis, ano III, n. 3, ago. 2015. Disponível em: <http://www.adambrasil.com/wp-content/uploads/2015/07/resc_2015_adam.pdf>. Acesso em: 07 de setembro de 2018.

GASTALDI, Suzana. **Ondas renovatórias de acesso à justiça e interesses metaindividuais.** Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 18, n. 3817, 13 dez. 2013. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/26143>>. Acesso em: 27 de outubro de 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4.ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2009.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HABERMANN, Raíra Tuckmantel. **Mediação e conciliação no novo CPC.** Leme: Habermann, 2016.

MIRANDA NETTO, Fernando Gama de; SOARES, Irineu Carvalho de Oliveira. In: ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO,

Samantha. Princípios procedimentais da mediação no Novo Código de Processo Civil. **A mediação no Novo Código de Processo Civil**. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016. p. 109-119.

Thomas, K.; Schmidt, W. **A survey of managerial interests with respect to conflict**, June, 1976; Watson, Carol.; Hoffman, Richard. Managers as Negotiators. Leadership Quarterly, 1996. Disponível em < <https://www.camesbrasil.com.br/mediacao/>>. Acesso em 15 de setembro de 2018.

WATANABE, Kazuo. Modalidades de Mediação. **Série Cadernos do CEJ**, n. 22, Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2001. Disponível em: <<http://daleth.cjf.jus.br/revista/seriecadernos/vol22/artigo04.pdf>>. Acesso em: 27 de outubro de 2018.