

MEDIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E ARBITRAGEM: APLICABILIDADE E EFICÁCIA NO TRATAMENTO DOS CONFLITOS SOCIAIS

Mediation, Conciliation and Arbitration: Applicability and Effectiveness in the Treatment of Social Conflicts

Caroline Isabela Capelesso CENI¹
Giana Lisa Zanardo SARTORI²

RESUMO

As crescentes transformações, ocorridas na Sociedade, exigem dos atores sociais, uma nova postura em relação às soluções de conflitos. A almejada justiça e paz social nem sempre são alcançadas mediante a judicialização dos litígios, neste aspecto faz-se necessária à pesquisa das novas formas ou meios para a solução de conflitos, bem como da sua viabilidade e eficácia. A pesquisa foi realizada com o método analítico, através da técnica bibliográfica e com levantamento de dados juntos a órgãos e entidades que trabalham com esses institutos, no âmbito do município de Erechim/RS, o que possibilitou a confirmação da aplicabilidade e eficácia da mediação, da conciliação e da arbitragem. Mediante contato com os responsáveis por esses órgãos, percebeu-se que a mediação pode ser um tratamento eficaz para os conflitos familiares, bem como a conciliação nos conflitos ambientais e trabalhistas e a arbitragem quanto aos conflitos empresariais, institutos capazes de dispensar um tratamento adequado às contendas sociais. Além disso, promove-se com tais meios a ampliação do acesso à justiça e não apenas acesso ao Poder Judiciário, pacificando as relações humanas e facilitando um acordo entre os envolvidos, proporcionando ganho às duas partes. Tais institutos ainda respondem de forma mais adequada aos anseios sociais, uma vez que dispensam tratamento não apenas a lide jurídica, mas sim a lide sociológica que envolve as partes. Ressalta-se a importância do contato com os órgãos abarcados pelo projeto considerando que é dever de todas as instituições, sejam elas públicas ou privadas, especialmente as envolvidas com o Poder Judiciário, o incentivo a tais alternativas que, como consequência, promovem a paz social, a humanização das relações e oportunizam a promoção do diálogo na sociedade.

Palavras-chave: resolução efetiva; prevenção do litígio; humanização das relações.

ABSTRACT

The growing transformations that have taken place in the Society demand from the social actors a new attitude towards conflict solutions. The justice and social peace are not always achieved through the judicialization of litigation, in this aspect it is necessary to research the new ways or means for the solution of conflicts, as well as their viability and effectiveness. The research was carried out using the analytical method, through the bibliographical technique and data collection together with agencies and entities that work with these institutes, within the city of Erechim/RS, which allowed the confirmation of the applicability and effectiveness of the mediation, conciliation and arbitration. Through contact with the responsible for these bodies, it has been realized that mediation can be an effective treatment for family conflicts, as well as conciliation in

¹ Acadêmica e bolsista do curso de Direito da URI Campus de Erechim. E-mail: caroline.ceni@hotmail.com

² Doutora em Ciência Jurídica pela Universidade do Vale do Itajaí, SC e em Giurisprudenza pela Università di Perugia, Itália e professora na URI Campus de Erechim. E-mail: sgiana@uricer.edu.br

environmental and labor conflicts and arbitration on business conflicts, institutes capable of providing adequate treatment to social disputes. In addition, it is promoted with such means to increase access to justice and not only access to the judiciary, pacifying human relations and facilitating an agreement among those involved, providing gain to both parties. Such institutes still respond more adequately to social desires, since they treat not only the juridical litigation, but the sociological approach that involves the parties. The importance of the contact with the organs covered by the project is emphasized, considering that it is the duty of all institutions, whether public or private, especially those involved with the Judiciary, to encourage such alternatives that, as a consequence, promote social peace, humanize the relations and promote the dialogue in society.

Key-words: effective resolution; prevention of litigation; humanization of relations.

1. INTRODUÇÃO

A fim de melhor compreensão do problema pesquisado no projeto desenvolvido, faz-se necessário entender que o conflito é uma contraposição de ideias, palavras, valores, ou seja, forças que reagem umas sobre as outras, é o enfrentamento de dois seres a fim de manter ou restabelecer um direito. E, a partir do momento que a sociedade passou ao Estado a tarefa de manter a paz social abriu-se mão da justiça com a próprias mãos, passando-se a respeitar o ente estatal que objetiva pacificar as partes e possibilitar a cada um o que é seu por direito.

Morais e Spengler (2008) referem que as ideias de conflito e jurisdição possuem um liame bastante forte, uma vez que a jurisdição objetiva a eliminação do conflito de interesses e a pacificação social, sendo essa uma função do Estado. Frisa-se, no entanto, que tal atribuição pode ser realizada de outras maneiras que não apenas a solução adjudicada através de sentença ofertada pelo Poder Judiciário, utilizando-se dos meios trabalhados no projeto desenvolvido, quais sejam a mediação, a conciliação e a arbitragem.

Justifica-se a utilização desses meios diante da complexidade da sociedade contemporânea e dos conflitos que a envolve, fazendo com que o Poder Judiciário, ente responsável pela administração dos conflitos no Estado, não dispense um tratamento célere e adequado a tais demandas, o que, como consequência, desencadeia um sentimento de insatisfação social, mostrando-se a ineficácia e insuficiência desse poder, seja pela inadequação do procedimento ou pela logística falha, em termos do número de servidores e magistrados, que não conseguem absorver todo o trabalho existente.

Além disso, é necessário evoluir e aprimorar a justiça, garantindo não apenas o acesso formal ao Judiciário, mas sim o acesso e a resolução efetiva do problema sociológico. Tais elementos podem ser resolvidos com uma atuação positiva do Estado em incentivar e implementar esses meios, o que atualmente, no âmbito do Município de Erechim, está se iniciando.

A utilização da mediação, da conciliação e da arbitragem pelos órgãos e instituições entrevistadas no projeto desenvolvido, tem se apresentado como meios essenciais à sociedade para a solução de demandas e para a prevenção de futuras contendas, uma vez que quando envolvidas com tais métodos as partes se comprometem em solucionar o conflito, disseminando o conhecimento de uma postura de diálogo, sempre observando aspectos culturais, sociais e econômicos dos envolvidos para que a solução dos conflitos seja possível, eficiente e satisfatória às partes.

2. REVISÃO DA LITERATURA E FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Considerando o caráter essencial dos conflitos sociais para o aprimoramento das relações humanas, a necessidade de ampliar e garantir o acesso à justiça, bem como o congestionamento do Poder Judiciário faz-se necessária à utilização de outros meios para a solução de conflitos, como a mediação, a conciliação e a arbitragem. Vasconcelos (2008) refere que o conflito é dissenso, e fenômeno inerente as relações humanas, ou seja, decorre de interesses contrários, apesar de ser uma contingência da condição humana e, portanto, algo natural. Contudo, a naturalidade da existência, e até mesmo necessidade, do conflito deve estar presente nas relações interpessoais, a fim de possibilitar a sua resolução, de forma adequada, bem como a sua importância para a evolução das relações interpessoais, podendo ainda resultar em experiências positivas e ganho mútuo.

O conflito não deve ser encarado negativamente. É impossível uma relação interpessoal plenamente consensual. Cada pessoa é dotada de uma originalidade única, com experiências e circunstâncias existências personalíssimas. Por mais afinidade e afeto que exista em determinada relação interpessoal, algum dissenso, algum conflito, estará presente. A consciência do conflito como fenômeno inerente à condição humana é muito importante. Sem essa consciência tendemos a demonizá-lo ou a fazer de conta que não existe. Quando compreendemos a inevitabilidade do conflito, somos capazes de desenvolver soluções autocompositivas. Quando o demonizamos ou não o encaramos com responsabilidade, a tendência é que ele se converta em confronto e violência. (VASCONCELOS, 2008, p. 19).

Deve o conflito ser visto como uma possibilidade de transformação e aprimoramento das relações interpessoais, a fim de que não se torne uma experiência traumatizante.

Vasconcelos (2008) trata da evolução do conflito, que quando ocorrido na era dos ancestrais nômades eram mediados pela própria comunidade, através das lideranças comunitárias, sendo, contudo, as relações humanas pouco complexas, até mesmo em decorrência da ideia de que o espaço era ilimitado e os recursos maleáveis, inexistindo diferenças sociais, castas ou hierarquias. Refere ainda que, pesquisas recentes demonstram que eram raros os atos de violência entre os ancestrais nômades, até que com a revolução agrícola as comunidades passaram a ser sedentárias, ficando mais fortes, hábeis e ousadas, sendo a violência convertida em instrumento de poder.

Continua o autor citado no parágrafo anterior, que com o passar do tempo houve a divisão em classes sociais, como a plebe e os nobres, gerando uma sociedade tradicional, formada por um poder central e patrimonialista. Contudo, através da evolução da sociedade a partir do século XVIII há o nascimento da economia política, dividindo o público do privado, o estatal do não estatal. Assim, especialmente, a partir da globalização, ampliam-se as relações sociais, interpessoais e interinstitucionais, bem como a sua complexidade e conflituosidade, sendo necessária a intervenção estatal.

Tudo isso faz combinar a continuidade de velhos conflitos com o desenvolvimento de novos dissensos, numa inusitada metamorfose social. Velhos conflitos, assim entendidos aqueles vinculados à posse e controle de bens materiais. Novos conflitos, aqueles relativos ao acesso e ao compartilhamento de bens e oportunidades do conhecimento, à oralidade persuasiva, à consciência da intersubjetividade. Velhos conflitos, aqueles que têm como paradigmas e hierarquia, a coação, a discriminação, a

competição excludente, o fundamentalismo, o absolutismo. Novos conflitos, aqueles que têm como paradigmas a horizontalidade, a persuasão, a igualdade de oportunidades, a competição cooperativa, o pluralismo, o universalismo interdependente e suas dissipações (VASCONCELOS, 2008, p. 26).

Diante de toda a complexidade das relações se faz necessária à intervenção do poder estatal, através do Poder Jurisdicional, se tornando tal alternativa a maneira tradicional, e mais utilizada, de tratamento das controvérsias. Morais e Spengler (2008, p. 58) referem que com a sofisticação das relações sociais “a instituição estatal de monopólio da aplicação do direito – jurisdição – aparece, ainda que primitivamente, e mune-se do poder de coerção”. Como consequência, a justiça privada é afastada e nasce a jurisdição, como uma das funções do Estado.

Para Oliveira e Spengler (2013, p. 31) “o Estado não é somente uma organização burocrática, mas é também o próprio reordenamento jurídico da sociedade com o reconhecimento dos direitos do cidadão”, sendo um garantidor não só dos direitos fundamentais, mas sim de todos os direitos que, se tolhidos, podem ser restabelecidos, assegurados ou efetivados através da figura de juízes independentes e imparciais. Contudo, conseqüentemente, em função do crescente aumento do número de conflitos e litígios que o Poder Judiciário precisa resolver se conjecturou uma crise jurisdicional, gerando uma incapacidade, por parte do ente estatal, de dar respostas céleres aos litígios, gerando, por consequência, uma fragilidade e perda de credibilidade da esfera Judiciária.

Continuam, mencionadas autoras, que a sociedade contemporânea, em decorrência desse modelo capitalista que aumenta os desejos e insatisfações gerando conflitos, precisa “reaprender a viver e conjugar as formas individuais e coletivas de cidadania, de modo a melhor cuidar de seus conflitos” (MORAIS e SPENGLER, 2008, p. 35). Torna-se, então, função do Estado à promoção do diálogo e de políticas que facilitem a convivência entre os cidadãos, objetivando enfrentar os problemas advindos das relações sociais que geram conflitos, possibilitando o seu tratamento – a sua resolução – pelas mais diversas formas.

Tendo-se o acesso à justiça como o mais básico dos direitos humanos e consubstanciando-se como fundamental no Estado Democrático de Direito ressaltam Cappelletti e Garth (1988, p. 12) que o acesso à justiça pode ser “encarado como o requisito fundamental – mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretende garantir, e não apenas proclamar o direito de todos”. Contudo, enfrenta obstáculos, que precisam ser enfrentados para se chegar à efetividade jurisdicional.

O mecanismo predominantemente utilizado pelo nosso Judiciário é o da solução adjudicada dos conflitos, que se dá por meio de sentença do juiz. E a predominância desse critério vem gerando a chamada “cultura da sentença”, que traz como consequência ao aumento cada vez maior da quantidade de recursos, o que explica o congestionamento não somente das instâncias ordinárias, como também dos Tribunais Superiores, e até mesmo da Suprema Corte. Mais do que isso, vem aumentando também a quantidade de execuções judiciais, que sabidamente é morosa e ineficaz, e constitui o calcanhar de Aquiles da Justiça (WATANABE, 2011, p. 4).

Por conseguinte, deve o acesso à justiça ser garantido, não apenas como possibilidade de postulação de ações junto ao Poder Judiciário, mas sim o acesso à ordem jurídica justa, de forma ampla e adequada.

Para Cintra, Grinover e Dinamarco (2012) o acesso à justiça não se identifica como mera

admissão do processo ou possibilidade de ingresso em juízo, para tal é indispensável que o maior número de pessoas possa ingressar em juízo sendo garantida a sua defesa, bem como a efetividade de participação em um diálogo. Referem Cappelletti e Garth (1988) que, embora o acesso à justiça seja um direito fundamental, o que deve ser destacado é o conceito de efetividade, ou seja, de proporcionar o acesso igualitário a todos e produzir resultados individuais e socialmente justos, devendo-se para tanto buscar alternativas que o efetivem.

Três iniciativas ou ondas foram vistas, inicialmente, como as mais básicas no sentido da efetividade do acesso à justiça: a primeira intenta frustrar o obstáculo econômico na fruição dos direitos humanos, o que se viabiliza pela assistência judiciária gratuita para as pessoas de baixa renda. A segunda tem por finalidade combater o obstáculo organizacional, possibilitando a defesa de interesse de grupo, difusos ou coletivos, por meio das ações populares ou coletivas. Já a terceira onda, objetiva combater o obstáculo processual de acesso à justiça, mediante a expansão e o reconhecimento dos direitos humanos, por todos os meios que reduzam o congestionamento crônico dos sistemas judiciários internos da maioria dos Estados (VASCONCELOS, 2008, p. 44).

Portanto, o que deve ser assegurada são a efetividade e o atendimento adequado e tempestivo das demandas que aportam ao Poder Judiciário. Conforme refere Dinamarco (1988) ainda existem óbices de natureza econômica, social e jurídica à abertura da justiça para todos, especialmente aos menos favorecidos de fortunas e de causas pequenas. Continua mencionado autor no sentido de deseducação da população brasileira e “o baixo nível de eficiência da sua Justiça, com reflexo na legitimidade social prejudicada e abalada, contribuem para uma postura de descrença que aliena as pessoas e as conduz à renúncia a direitos, sem luta por sua efetividade” (DINAMARCO, 1988, p. 117).

Silva (1988) explica que a morosidade da justiça tem sido um fenômeno constante na história da civilização ocidental, desde o direito romano histórico, sendo necessário para a resolução de tais problemas reformas que tornem o mecanismo do poder judiciário adequado ao atendimento dos anseios da sociedade, bem como garantam e efetivem seus direitos.

A dificuldade que o titular de direitos encontra para chegar às portas do Poder Judiciário e obter a entrega da prestação jurisdicional de forma justa, célere e eficiente é um dos elementos que compõem à “crise do judiciário”. Pode-se dizer que aspectos culturais, econômicos e de deficiência do poder estatal dificultam a concretização dessa garantia (AHRENS, 2010). Conforme Willani (2014), o volume de processos, a morosidade processual, a crescente produção de leis, a imposição de normas que não atendem à complexidade do conflito, bem como o distanciamento do magistrado são alguns dos fatores que ocasionam essa crise jurisdicional e criam uma barreira entre a sociedade e o Poder Judiciário.

Morais e Spengler (2008) dividem a crise judiciária em quatro perspectivas: a primeira chamada de crise estrutural, em decorrência ao financiamento da justiça, os gastos despendidos para a manutenção do poder jurisdicional, bem como os gastos referentes às demandas. A segunda crise tida como crise objetiva ou pragmática referindo-se quanto à formalidade dos atos processuais, à linguagem jurídica, burocracia, acúmulo de processos e lenta tramitação. A terceira é a crise subjetiva ou tecnológica, uma vez que na atualidade se faz necessária uma postura aberta para lidar com os conflitos que surgem as portas do Poder Judiciário, baseando-se na realidade social e não em uma realidade abstrata, buscando soluções para interesses transindividuais. E a quarta crise, a crise paradigmática que se refere aos métodos e conteúdos utilizados para a busca de um tratamento

pacífico para o caso *sub judice*.

Dessa maneira, questiona-se a adequação do modelo jurisdicional para atender às necessidades sociais contemporâneas, uma vez que na medida em que o Estado Moderno chamou para si o monopólio estatal, a sociedade passou a ter a necessidade de atendimento e tratamento dos conflitos sociais, o que não se resolve apenas com os dispositivos legais, mas sim uma teoria jurídica que responda a essas pretensões.

[...] A forma tradicional de solução dos litígios através dos tribunais e mediante decisão de um juiz imparcial é considerada hoje, como incapaz de assegurar, só por si, a paz jurídica e de garantir em tempo razoável alguns direitos e interesses das pessoas. A isto acresce a objeção de a forma estatal autoritária de fazer justiça constituir um obstáculo à tendência generalizada de *autoregulação dos litígios*. Por fim, avança-se ainda com a tese de muitos litígios actuais “consumirem” a justiça e os tribunais sem, materialmente, se configurarem como verdadeiros conflitos carecedores de um processo judicial formal e de uma sentença ou decisão judicial. (CANOTILHO, 2003, p. 672-673, grifo do autor).

Refere Marinoni (1993, p. 21) que “com a consagração, a nível constitucional, dos chamados novos direitos, o direito de acesso à justiça passou a ser um direito garantidor de todos os outros”. Dessa maneira, não se pode reduzir a tramitação processual à sua dimensão técnica, devendo ser efetivado esse direito, analisando-se não apenas o escopo jurídico do processo, mas sim a eliminação das insatisfações com a participação ativa das pessoas. A ineficácia torna-se notória diante da complexidade dos fatos sociais e a realidade a que estão inseridos, uma vez que os problemas envolvem não apenas a decisão de uma lide jurídica e a garantia de determinado direito, mas o tratamento de uma lide sociológica que é envolvida por sentimentos, algo que muitas vezes precisa ser resolvido pelas próprias partes, tornando-se conveniente a utilização de meios alternativos de resolução de conflitos, como a conciliação, a mediação e a arbitragem, que passam a ser brevemente delineados, a fim de que se tenha uma melhor percepção dos resultados obtidos com o projeto.

A **mediação**, consoante Cabral (2013) é uma técnica de resolução de conflitos, intermediada por um terceiro – mediador – imparcial que não manifesta a sua vontade, mas tão somente facilita a comunicação entre os litigantes, tentando reforçar, ou ao menos preservar, os vínculos entres estes se existentes. Tal procedimento é mais indicado em caso da existência de vínculos entre as partes, bem como relações continuadas, uma vez que tem o objetivo de chegar à verdade real e fazer com que as partes retomem as relações, ou seja, pode ser aplicado em lides entre vizinhos, entre famílias e demais situações em que se perceba a necessidade de (re)aproximar as partes. (Grifou-se)

Dessa maneira, a técnica de mediação não deve ser feita de maneira despreparada e por profissionais despreparados, devendo seguir alguns princípios, elencados no art. 2º, inciso I a VIII, da Lei 13.140/2015, quais sejam: imparcialidade do mediador; isonomia entre as partes; oralidade; informalidade; autonomia da vontade das partes; busca do consenso; confidencialidade e boa-fé. Com observância aos preceitos mencionados a sessão de mediação será conduzida de forma séria, imparcial, efetiva, estruturada e com respeito às pessoas e aos sentimentos envolvidos.

O procedimento da mediação, todavia, impõe o desenvolvimento de habilidades do mediador e de conhecimento específico de técnicas que possibilitem que os mediandos possam comunicar-se entre si, exponham seus pontos de vista acerca do conflito e dos interesses envolvidos. Agindo

como um terceiro imparcial, cumpre ao mediador criar o espaço de diálogo em que prevaleça a equidade comunicativa, a segurança, liberdade e a igualdade das partes (ALBERTON, 2014, p. 78).

O grande benefício da mediação, portanto, se encontra no fato das partes, após o momento de maior confusão, se disponibilizarem a ouvirem uma a outra e colocarem de maneira pacífica o que estão sentindo a fim de buscarem a solução efetiva daquele conflito. Nesse procedimento não existem adversários, mas sim dois atores principais que buscam — além da solução — reatar aqueles velhos laços que os uniam, como ocorrem com as relações familiares ou entre vizinhos/condôminos.

A **conciliação** é o meio mais utilizado e conhecido para tratamento dos conflitos, especialmente no âmbito do Poder Judiciário, bem como prevista no Código de Processo Civil que prevê a necessidade de audiência de conciliação, ou mediação, como primeiro ato processual. Ocorre com a figura de uma terceira pessoa, imparcial, e com capacidade para auxiliar as partes, ouvindo-as e a partir disso elencando possíveis soluções para a resolução do seu problema, sendo indicada em relações não continuadas, como um acidente de trânsito. (Grifou-se)

A conciliação pode ser judicial (processual) ou extrajudicial (pré-processual). Quando realizada na esfera extrajudicial depende da vontade das partes, podendo ocorrer a qualquer momento a partir da escolha, pelas partes, de um terceiro, imparcial, para conciliá-las antes da utilização da via judicial, podendo-se operar em instituições privadas voltadas à resolução dos conflitos, como as Câmaras de Conciliação e Arbitragem ou os Centros Judiciários de Solução de Conflitos, conforme previsão do Código de Processo Civil e da Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça.

Já a conciliação judicial é realizada em âmbito judicial com o processo já instaurado, independente da fase processual. Contudo, o Código de Processo Civil, estabelece no artigo 334 a prévia necessidade de se realizar a tentativa de conciliação quando do recebimento da petição inicial, antes do prazo contestacional, a ser conduzida pelos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos instalados nas Justiças Estaduais. Entretanto, mesmo que o acordo não seja exitoso nesse primeiro contato, quando da distribuição da ação, podem ser realizadas outras tentativas, inclusive na fase de execução, se as partes manifestarem interesse ou o Magistrado entender necessário/pertinente. A condução da audiência de conciliação, se ocorrer no curso do processo, pode se dar, inclusive, pelo juiz da causa, que irá atuar como um conciliador das partes.

Esse instituto possui diversas vantagens em relação aos procedimentos tradicionais. Segundo Barbosa (2008) pacifica o meio social, uma vez que as partes encontram um ponto de equilíbrio que as leva à paz, bem como atinge a lide sociológica, diversamente do que faz a sentença que atinge apenas a lide jurídica, menos ampla do que a outra, já que não são externados sentimentos e emoções, impossibilitando que as partes cheguem ao real cometimento daquela discórdia. Além disso, é um procedimento mais célere e menos oneroso, que pode ser resolvido com uma reunião entre as partes e o conciliador em face de na maioria das vezes se tratarem de conflitos esporádicos, de menor complexibilidade e sem sentimentos entre as partes, que, porventura, escondam a real motivação da discórdia.

A **arbitragem** tem como origem o processo civil romano das épocas pré-clássica e clássica, como mencionam Morais e Spengler (2008). Sendo encontradas provas de sua utilização entre os povos gregos, entre particulares e entre as cidades-estados, bem como aos romanos. Continuam mencionados autores que tal instituto é utilizado principalmente no plano internacional em decorrência do crescimento das relações externas e a globalização econômica que vem ocorrendo no campo comercial. Dessa maneira, vem crescendo as novas codificações tanto em âmbito externo como em âmbito interno já que é um método de solução que vem se difundindo entre particulares.

(Grifou-se)

Para Scavone Junior (2011) é o meio privado e alternativo de solução de conflitos referentes aos direitos patrimoniais e disponíveis através do árbitro, que pode ser um especialista na matéria controvertida. No entanto, a arbitragem é distante dos países do *civil law* em decorrência da cultura e evolução histórica. As partes, ao optarem pela justiça arbitral, afastam a jurisdição estatal substituindo-a por outra estratégia de tratamento de conflitos. No entanto, as execuções das decisões proferidas são passíveis de anulação se não observado um mínimo de regras exigidas pelo legislador, ou seja, o árbitro não toma as decisões a sua vontade ou capricho, sem observância de parâmetros legais (MORAIS e SPENGLER, 2008).

Conforme tratam Moraes e Spengler (2008) a base contratual da arbitragem é o compromisso, ou seja, as partes precisam estabelecer uma cláusula contratual expressa prevendo a possibilidade de se submeterem a tal meio extrajudicial de solução de conflito. Dessa maneira o laudo arbitral equipara-se à sentença judicial e seus efeitos passam a decorrer da lei. Assim, passa-se a entender que tal instituto deve ser regido pelos mesmos princípios básicos do processo judicial, uma vez que o Estado ao possibilitar que as partes obtenham por terceiro essa atividade característica a si deve proteger com a mesma intensidade as partes e garantir a eficácia da tutela jurídica. Atualmente, na legislação vigente para que se possa falar em juízo arbitral é necessário que as partes tenham convencionado tal medida através de cláusula compromissória ou compromisso arbitral.

A fim de melhor compreensão do instituto é necessário diferenciar o a cláusula compromissória que visa questões futuras que podem surgir na execução do contrato; e o compromisso arbitral que trata de assuntos já existentes. O procedimento se inicia com a tentativa de conciliação pelo árbitro e em caso exitoso lavra-se a sentença declaratória da extinção. No entanto, na inexistência de acordo devem ser cumpridas algumas formalidades/regras que orientam a reunião, tais como o princípio do contraditório, a ampla defesa, a igualdade de tratamento, a imparcialidade e independência, a disponibilidade e o livre convencimento do julgador.

A utilização da mediação, da conciliação e da arbitragem mostram-se essenciais para que se garanta a efetiva consecução do direito, a pacificação social e a promoção do diálogo na sociedade. Contudo, é necessário orientar a sociedade sobre esses institutos, que estão à disposição, pois, conforme se depreendeu do levantamento de dados, existe um grande desconhecimento, e desconfiança, por grande parcela da sociedade. Cappelletti e Garth (1988) referem que são necessárias mudanças no âmbito do Poder Judiciário, a fim de facilitar o acesso a tais meios e a sua utilização pela sociedade, uma vez que essenciais ao tratamento adequado dos conflitos sociais.

3. OBJETIVOS

O projeto objetivou verificar se no âmbito do Município de Erechim/RS os órgãos e instituições públicas e comunitárias, bem como as empresas privadas tem conhecimento da possibilidade de utilização da mediação, da conciliação e da arbitragem como formas de solução de conflitos e, se utilizadas, são eficazes.

Objetivou-se ainda analisar a aplicabilidade e eficácia da mediação como solução de conflitos familiares, da conciliação quanto aos conflitos ambientais e trabalhistas e a arbitragem nos conflitos empresariais.

4. MATERIAL E MÉTODOS

Esta pesquisa do ponto de vista da metodologia de procedimento é bibliográfica e de campo. Consistiu em estudar a mediação, a conciliação e arbitragem, estabelecendo os vínculos teóricos e metodológicos entre as temáticas. Quanto ao método de abordagem é analítico. É uma pesquisa qualitativa, que se utilizou de análise dos dados bibliográficos e dos dados coletados na pesquisa de campo. A técnica de pesquisa bibliográfica buscou informações e dados disponíveis em publicações – livros, teses e artigos de origem nacional ou internacional, e na internet, realizados por outros pesquisadores.

A pesquisa de campo realizou-se na cidade de Erechim situada na região do Alto Uruguai ao norte do Estado do Rio Grande do Sul, com uma população estimada de 102.345 habitantes no ano de 2015, conforme informações do IBGE (2016), através de coleta de dados em órgãos e instituições (públicas e comunitárias) e empresas privadas, selecionadas por conveniência. O projeto alcançou os objetivos propostos a partir da percepção dos responsáveis pelos órgãos e instituições citadas. Como critério de inclusão foram entrevistadas pessoas maiores de 18 anos de ambos os sexos e responsáveis pelos setores dos órgãos entrevistados, excluindo-se empresas públicas.

Para selecionar as empresas privadas que se utilizam da arbitragem analisaram-se as com maior tempo de atividade no ramo e maior atuação no município de Erechim nos setores alimentício e metal mecânico, seguindo o que estava proposto no objetivo geral e devidamente justificado na introdução do projeto de pesquisa apresentado. A pesquisa realizou-se através de entrevistas, com a aplicação do instrumento de coleta de dados elaborado nesse segundo ano de projeto, conforme estabelecido no cronograma proposto. Ressaltou-se, no momento da aplicação do instrumento de coleta de dados, a inexistência de riscos em responder as perguntas, mostrando-se como benefícios a aplicabilidade jurídica e a eficácia de meios de solução de conflitos no município de Erechim proporcionando a resolução de muitos problemas enfrentados pela sociedade de maneira adequada e sem ingressar no Poder Judiciário.

A partir do contato com as instituições citadas, entrevistaram-se, no âmbito do município de Erechim, quanto ao instituto da conciliação os responsáveis pelos órgãos da Defensoria Pública, Juizado Especial Cível da Justiça Estadual, Centro Judiciário de Solução de Conflitos da Justiça Estadual, Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal, Ministério Público Federal, Justiça do Trabalho e a Secretaria Municipal do Meio Ambiente. Quanto ao instituto da mediação a Defensoria Pública, Centro Judiciário de Solução de Conflitos da Justiça Estadual, Assistência Social da Justiça Estadual e Escola de Educação Básica da URI Campus de Erechim. Já quanto ao instituto da arbitragem, conforme contato com as empresas dos setores alimentícios e metalmeccânico, concluiu-se que apenas uma empresa do setor alimentício, utiliza a arbitragem para resolução de problemas contratuais.

O método analítico possibilitou compreender as formas de solução de conflitos extrajudiciais no contexto do município de Erechim, possibilitando a compilação dos dados através de uma análise descritiva desses, concluindo-se a aplicabilidade da mediação, da conciliação e da arbitragem no município de Erechim/RS, bem como confirmando-se sua eficácia no tratamento dos conflitos sociais e as inúmeras consequências positivas que advém de sua utilização, em médio e longo prazo.

5. RESULTADOS

A partir da aplicação do instrumento de coleta de dados concluiu-se a utilização, no âmbito do município de Erechim/RS, pelos órgãos e instituições entrevistados, da mediação, da conciliação e da arbitragem, bem como a eficácia desses meios de tratamento de conflitos sociais. A fim de

melhor compreensão de cada instituto passe-se a trabalhá-los individualmente, a partir da compilação da maioria das respostas obtidas, desenvolvendo-as textualmente, conforme dados levantados.

5.1 Dados coletados

5.1.1 Mediação

Pessoas Entrevistadas e Metodologia Empregada

Quanto ao instituto da mediação, conforme estabelecido no projeto, optou-se por entrevistar os órgãos/entidades que trabalhem com essa ferramenta no seu dia a dia. Participaram no âmbito do Município de Erechim/RS os responsáveis pelos órgãos da Defensoria Pública, Centro Judiciário de Solução de Conflitos da Justiça Estadual, Assistência Social da Justiça Estadual e Escola de Educação Básica da URI Campus de Erechim. A partir das respostas obtidas elaborou-se um compilado do que é mais frequente quanto à mediação ocorrida nessas instituições em âmbito municipal.

Público Atendido e Renda Familiar

No decorrer do projeto em entrevista às entidades que trabalham com a mediação depreendeu-se que se beneficiam de tal instituto homens e mulheres, de todas as idades, a partir dos 18 anos, capazes que podem acordar sobre direitos disponíveis. São atendidas pessoas de todas as classes/níveis sociais, desde os mais simples e carentes, leigos no assunto, até os mais abastados e conhecedores do tema.

Direcionamento, Procedimento e Resolução

Quando realizada de maneira extrajudicial se dá quando uma das partes convida à outra para uma reunião de mediação, o que pode ocorrer na Defensoria Pública ou no Centro Judiciário de Solução de Conflitos da Justiça Estadual. Contudo, ocorre igualmente em processos já judicializados quando as partes e/ou o Magistrado percebem a indispensabilidade dada à necessidade de continuidade da relação entre as partes.

Se realizada a mediação extrajudicial e não é entabulado acordo, pode-se ocorrer a instauração do processo judicial. Se realizado no âmbito do processo judicial se darão continuidade aos atos processuais, seja com a apresentação de contestação, conforme determina o art. 334, do CPC, com a instrução do feito ou a prolação da sentença. Contudo, ressalva-se a possibilidade de ocorrer em demais fases processuais, como numa Liquidação de Sentença de uma Ação de Dissolução Empresarial em que as partes são irmãos, tios, sobrinhos, da mesma família.

Conforme levantamento de dados resolve-se, no total, com a mediação, de 50% a 60% dos conflitos, a depender do conhecimento das partes, abertura para possibilidade de acordo e o modo com que se dá a condução da sessão de mediação.

Aceitação e Conhecimento pelos Envolvidos

Apesar do grande desconhecimento pelas partes dessa possibilidade de tratamento de conflitos, a aceitação é boa, contudo os envolvidos se mostram firmes em suas opiniões em um primeiro momento, mas com o decorrer da reunião se sentem mais à vontade e dispostas a entabular um acordo.

Quando é utilizada, qual a importância e efetividade

A mediação pode ser utilizada em todos os conflitos, principalmente em relações

continuadas, em que há a necessidade de manter o vínculo, apesar da existência do conflito, como nas relações familiares, de vizinhança ou contratuais. Mostra-se fundamental para a comunidade, uma vez que há uma educação para a cidadania, embora o valor venha a ser entendido com o tempo, ou seja, a partir do momento em que as pessoas passem a transmitir esses conhecimentos às outras e os apliquem nas situações vivenciadas no seu dia a dia.

5.1.2 Conciliação

Pessoas Entrevistadas e Metodologia Empregada

Quanto ao instituto da conciliação, conforme estabelecido no projeto, optou-se por entrevistar os órgãos/entidades que trabalham com essa ferramenta no seu dia a dia. Para tanto, foram entrevistados, no âmbito do Município de Erechim/RS os responsáveis pelos órgãos da Defensoria Pública, Juizado Especial Cível da Justiça Estadual, Centro Judiciário de Solução de Conflitos da Justiça Estadual, Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal, Ministério Público Federal, Justiça do Trabalho e a Secretaria Municipal do Meio Ambiente. A partir das respostas obtidas elaborou-se um compilado do que é mais frequente quanto à conciliação ocorrida nessas instituições.

Público Atendido e Renda Familiar

No decorrer do projeto em entrevista às entidades que trabalham com a conciliação depreendeu-se que se beneficiam de tal instituto homens e mulheres, de todas as idades, a partir dos 18 anos, capazes que podem acordar sobre direitos disponíveis. São atendidas pessoas de todas as classes/níveis sociais, desde os mais simples e carentes, leigos no assunto, até os mais abastados e conhecedores do tema.

Direcionamento, Procedimento e Resolução

A conciliação pode ser realizada em âmbito judicial e extrajudicial. Dá-se de forma extrajudicial antes do ajuizamento da ação, quando, por exemplo, uma das partes manifesta junto à Defensoria Pública interesse em conciliar com a outra e antes da distribuição do processo a outra é convidada a participar de uma reunião. Igualmente, são instadas a conciliar quando o processo já está em andamento, sessão essa que pode ser realizada pelo Magistado. Contudo, salientam-se as disposições dos arts. 319 e 334, do Código de Processo Civil, que entrou em vigor em 18/03/2015, e determinou que no momento da propositura da ação deve a parte se manifestar quanto a possibilidade de realizar uma audiência/sessão de conciliação, que será realizada pelos Centros Judiciários de Solução de Conflitos instalados nas Comarcas e Tribunais Estaduais.

Quando a conciliação pré-processual é inexistente, não sendo entabulado acordo, o processo pode ser distribuído e a solução se dará através da solução adjudicada através de sentença pelo Juiz. Se a conciliação ocorre quando o processo já está em curso se dará sequência aos demais atos processuais, seja na fase de conhecimento ou na fase de execução. Já a audiência que ocorre nos termos do art. 334, do CPC, quando da distribuição do processo, e as partes não entabulam acordo começa a contar o prazo de contestação e após a fase de instrução. Contudo, podem ser realizadas outras audiências de conciliação, independentemente da fase processual em que se encontra o processo se as partes assim manifestarem vontade ou se o Magistado entender necessário/pertinente.

Conforme levantamento de dados resolve-se, no total, com a conciliação, de 40% a 50% dos conflitos, a depender do conhecimento das partes, abertura para possibilidade de acordo e o modo com que se dá a condução da sessão de conciliação.

Aceitação e Conhecimento pelos Envolvidos

A aceitação por parte dos envolvidos, como regra, é boa. Contudo, o desconhecimento ainda é grande, principalmente por pessoas de baixa escolaridade, fazendo-se necessária a explicação e orientação do funcionamento, a fim de que elas saibam a importância de conciliar e se sintam com autonomia e liberdade para acordarem, conforme as suas vontades, e resolver, efetivamente, o conflito sociológico existente. Assim, em decorrência dessa falta de conhecimento/confiança é que se justificam os baixos índices de acordo, inferiores aos desejados, conforme coleta de dados com os entrevistados.

Quando é utilizada, qual a importância e efetividade

Conforme levantamento de dados a conciliação, tanto a pré-processual quanto a processual, pode ser utilizada em todos os litígios que versem sobre direitos disponíveis e que as partes aceitem a sua aplicação. Depreendeu-se que quando utilizada deixa as partes mais satisfeitas, resolvendo o aspecto de fundo do conflito, que, se já judicializado o processo, nem sempre será resolvido, uma vez que o processo resolve lides jurídicas, mas não sociológicas, que podem voltar a existir se não forem tratadas de maneira adequada.

Para a comunidade local a importância é extrema, uma vez que além da efetiva e ampla pacificação do meio social, proporciona uma convivência mais harmônica e soluciona o conflito em todos os seus aspectos.

5.1.3 Arbitragem

Pessoas Entrevistadas e Metodologia Empregada

Quanto ao instituto da arbitragem, conforme contato com as empresas dos setores alimentícios e metalmeccânico, concluiu-se que apenas uma empresa do ramo alimentício no município de Erechim, utiliza a arbitragem para resolução de problemas contratuais. A partir das respostas obtidas elaborou-se um compilado do que é mais frequente quanto à arbitragem realizada nos contratos da mencionada empresa.

Características da empresa, tipos de arbitragem e casos em que é utilizada

A empresa entrevista é de grande porte, conforme a legislação brasileira e realiza contratos nacionais e internacionais, com a previsão de cláusula de arbitragem, em alguns contratos, a fim de possibilitar a solução dos conflitos por outros meios. Há nos contratos a previsão de utilização da arbitragem, por meio da inserção da cláusula compromissória nos contratos, com regras e critérios a serem observados na arbitragem de controvérsia.

Órgão arbitral, demora do procedimento e efetividade da decisão

A decisão se dá através da eleição de algum órgão especializado para arbitrar a solução do conflito, sendo rápida e efetiva, não havendo a necessidade de recorrer ao Poder Judiciário por existência de vício formal na decisão ou para cumpri-la, mas podendo, em alguns casos, ter um custo mais elevado que os custos do processo judicial.

Qual a importância para a empresas

Proporciona a obtenção de uma solução com critérios estabelecidos no contrato, afastando a imponderabilidade da sentença judicial, além da resolução da questão sem a necessidade de recorrer ao Judiciário, resguardando-se de desgastes e pendengas judiciais morosas e de resultado incerto. Ainda, não há sujeição ao risco da sucumbência e alcança-se a solução mais rápida do ponto objeto

da divergência.

6. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No Brasil a mediação, a conciliação e a arbitragem são aceitas pelo ordenamento jurídico. A mediação regulamentada pela Lei 13.140/2015, bem como inúmeras disposições do Código de Processo Civil que preveem a sua utilização, a conciliação nas disposições da Lei 13.105/2015 (Código de Processo Civil) e a arbitragem na Lei 9.307/1996, incentivando, inclusive, a administração pública, direta e indireta, a fim de dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis.

Conforme se depreendeu da coleta de dados, bem como da análise bibliográfica, o instituto da mediação vem construindo uma postura de diálogo frente ao litígio na busca do (re) estabelecimento da comunicação entre as partes. Em âmbito municipal é utilizado pela Assistência Social da Justiça Estadual para restabelecer o diálogo junto às famílias quando da existência de conflitos familiares judicializados, mostrando-se como um meio essencial para o aprimoramento das relações e da dignidade humana. Tal meio objetiva aproximar as partes, e confirmar que o conflito é algo natural, inerente às relações humanas, e que serve para o aprimoramento dessas, bem como o entendimento das necessidades de cada envolvido.

Referem Gaglietti, Pfeifer e Carrão (2014) que a mediação, como forma de auto compor as diferenças restabelece o tecido social, uma vez que as pessoas conflitantes são auxiliadas, através da abertura do diálogo, a encontrar soluções criativas em que todos se beneficiem, confere aos envolvidos a autoria de suas próprias decisões, fazendo-as refletir e ampliando as alternativas.

Assim, o mediador não deve ter relação pessoal com as partes a fim de que permaneça imparcial, não podendo influenciar os litigantes na tomada das decisões, apenas auxiliar no restabelecimento do diálogo. Tais medidas garantem que a mediação familiar reate os vínculos entre as partes e esses laços proporcionem a tomada de decisões favoráveis e benéficas para ambas.

A conciliação, instituto muito utilizado para tratamento dos conflitos, especialmente no âmbito do Poder Judiciário, mostra-se essencial para a resolução dos conflitos, contudo, podendo haver sugestões e aconselhamentos por parte do conciliador e mais indicado em relações esporádicas, que não tenham a necessidade de continuação entre os envolvidos. Bacellar (2012) refere que é um processo técnico em que um terceiro, imparcial, após ouvir as partes, orienta-as e auxilia com perguntas e sugestões a encontrar a solução da lide, podendo ser realizado de maneira judicial e extrajudicial, devendo-se deixar as divergências de lado não se podendo adentrar no mérito da causa, mas sim procurando encontrar soluções possíveis e justas para a resolução do conflito.

Na coleta de dados depreendeu-se que tal instituto é muito utilizado na resolução das contendas ambientais, especialmente pela Secretaria do Meio Ambiente do Município de Erechim/RS, que antes de ingressar com um procedimento judicial, ou lavrar o auto de infração, possibilita ao infrator ambiental uma conciliação, em que será esclarecida a conduta e a infração praticada, bem como a consequência advinda, a fim de, primeiramente, transmitir à sociedade o conhecimento, para após cobrar a conduta correta, mostrando a eficácia para a prevenção de novas transgressões. Ressalva-se que tal possibilidade é ofertada quando não prejudicial ao meio ambiente, uma vez que esse é um direito indisponível.

Para Antonio (2006) o Judiciário, quanto em matéria ambiental, precisa disseminar modelos de conduta no sentido de chamar a atenção da sociedade para essas questões, a fim de que se aumente a conscientização de todos quanto a esse direito.

Quanto aos conflitos trabalhistas a conciliação é utilizada no âmbito da Justiça do Trabalho

da Comarca de Erechim/RS, quando instaurado o processo judicial, como primeiro ato processual. Pode ser realizada pelas partes, com a homologação do Juiz, que atua como garantidor, a fim de que não seja tolhido nenhum direito do empregado, bem como incentivada durante a primeira audiência, que é a de conciliação, bem como na audiência de instrução, em que o Magistrado pode fazer sugestões de modos de compor a lide, a fim de que as partes entabulem acordo.

Refere Sena (2011) que na conciliação judicial trabalhista as partes podem ajustar uma solução transacionada que recomponha a relação desarmônica e atenda melhor ao interesse de ambos, sendo de importância inequívoca, causando nulidade do feito em caso de não oferecimento pelo Magistrado. Contudo, não pode ser homologado um acordo que esteja em desacordo com as normas de proteção ao empregado e que o prejudique.

Depreendeu-se que, tanto nos conflitos ambientais, quanto nos trabalhistas, a conciliação mostra-se eficaz, uma vez que não apenas resolve o problema, mas também possibilita o diálogo entre os envolvidos, devendo, contudo, sempre atentar ao não ferimento dos direitos indisponíveis.

A arbitragem conforme pesquisa bibliográfica é um instituto extremamente vantajoso às partes, uma vez que é mais especializada, podendo-se nomear como árbitro um especialista no caso, mais rápida e célere, irrecorrível, valendo como sentença judicial transitada em julgado, informal, com o procedimento decidido pelas partes e confidencial (SCAVONE JUNIOR, 2011).

Contudo, conforme levantamento de dados, concluiu-se que apenas uma empresa do setor alimentício utiliza desse meio de tratamento de conflitos, demonstrando, no entanto, a sua eficácia como uma alternativa célere e efetiva na resolução dos conflitos contratuais, uma vez que evita toda a morosidade e incerteza do processual judicial.

Para Santos (2004) inúmeras são as vantagens da arbitragem, tais como a possibilidade de escolha do árbitro, que permite a escolha de pessoas especializadas com conhecimentos técnicos no objeto da controvérsia, a escolha do procedimento pode ser realizada pelas partes livremente, o que como consequência proporciona uma solução mais célere e flexível e a confidencialidade, já que o procedimento, enquanto no juízo arbitral, não é público, o que possibilita, inclusive, uma atmosfera propícia à conciliação.

Percebeu-se que todos os institutos, aplicados com respeito às suas características, princípios, normas e em observância ao caso concreto, proporcionam a eficácia no tratamento do conflito social, uma vez que resolvem a lide sociológica, promovendo a paz social. Ainda, quando da sua aplicação, como consequência, possibilita-se a quebra da cultura de sentença, o que é fundamental para a transformação social com mudança de mentalidade e ampliação do acesso à justiça.

7. CONCLUSÃO

Através da visão dos responsáveis pelos órgãos e instituições citadas concluiu-se que tais institutos são extremamente eficazes na resolução das contendas sociais, nos seus mais diversos aspectos, observando as peculiaridades e características próprias de cada um, bem como a indicação dos diferentes tipos de problemas, como a utilização da mediação nas relações continuadas, a conciliação em demandas que não apresentam um problema de fundo maior e a arbitragem na resolução dos litígios empresariais. Importante salientar essa eficácia, uma vez que esses meios de tratamento de conflitos sociais quando aplicados corretamente dispensam um tratamento adequando aos conflitos.

A partir do levantamento de dados junto às instituições que utilizam a mediação e a conciliação, seja a extrajudicial ou a judicial, compreendeu-se que esses institutos tem uma ótima aplicabilidade no Município de Erechim/RS, apesar do desconhecimento quanto as suas

características e procedimentos, bem como confiabilidade, especialmente pela sociedade. É possível perceber que são meios extremamente eficazes e adequados de tratamento de conflitos sociais, que resolvem a lide sociológica existente, promovem uma postura de diálogo e evitam conflitos futuros.

Quanto à arbitragem, apesar da pouca utilização em âmbito municipal, concluiu-se que esse instituto é muito eficaz, sendo necessária a elucidação quanto ao seu procedimento, acessibilidade e características. Contudo, é um meio extremamente adequado para o tratamento de conflitos empresariais, sendo mais técnico que a solução ofertada pelo Poder Judiciário, podendo, apenas, ter um custo mais elevado, dependendo do objeto da controvérsia.

Ainda, concluiu-se que, tais medidas proporcionam uma ampliação do acesso à justiça, direito fundamental garantido constitucionalmente, que pode ser efetivado não apenas com o acesso ao Poder Judiciário, mas sim com meios complementares que são eficientes e alcançam de maneira efetiva a tão almejada justiça pelas partes, sempre aflitas na sua busca. A atual ordem econômica tem exigido esforços de todos os setores da sociedade e esses métodos apresentam-se como meios adequados no tratamento dos conflitos sociais, por tratarem a lide sociológica e não apenas a lide jurídica, como acontece no processo judicial, que é uma sequência de atos que devem obedecer à uma forma, não proporcionando essa liberdade de acordo/decisão que acontece na mediação, na conciliação e na arbitragem.

Depreendeu-se ainda que a aplicação desses meios de solução consensual de conflitos proporciona às partes o compromisso de solucionar a demanda, bem como disseminar uma postura de diálogo, observando aspectos culturais, sociais e econômicos dos envolvidos, a fim de que a decisão seja eficiente, como o que acontece com as instituições entrevistadas, que comprovaram a aplicação e eficácia da mediação para tratamento dos conflitos familiares, da conciliação nos conflitos ambientais e trabalhistas e da arbitragem nas contendas empresariais.

Frisa-se também que a aplicação mostra-se essencial diante do aumento do número de litígios no Município de Erechim/RS, em função do desenvolvimento econômico, social e populacional, trazendo benefícios a médio e longo prazo em âmbito social, concluindo-se que no âmbito do Município de Erechim/RS as instituições, públicas e privadas, entrevistadas na fase de aplicação do instrumento de coleta de dados tem conhecimento da conciliação, da mediação e da arbitragem, comprovando sua eficácia e benefícios.

Contudo, faz-se necessária uma melhor elucidação junto à sociedade, e algumas instituições, quanto aos institutos trabalhados no artigo, uma vez que o desconhecimento muitas vezes dificulta a realização de acordo entre as partes, bem como a segurança de que a parte não terá seu direito tolhido, mas sim tratado de maneira eficaz e adequada. Tal dificuldade pode ser dirimida levando à sociedade o conhecimento, papel que cabe a Universidade, diante de sua missão comunitária, de acordo com sua visão, atendendo as linhas de pesquisa do Curso de Direito e do grupo de pesquisa das Ciências Sociais Aplicadas, em conjunto com as instituições pesquisadas, e que pode ocorrer através de atividades extensionistas.

8. REFERÊNCIAS

ALBERTON, Genacéia da Silva. Mediação Judicial: entraves e perspectivas. In: GAGLIETTI, Mauro; COSTA, Thaise Nara Graziottin; CASAGRANDE, Aline (Org.). **O Novo no Direito Civil**. Ijuí: Unijuí, 2014.

AHRENS, Maria Cecilia Weigert Lomelino de Freitas. Os Direitos Fundamentais do Acesso à Justiça e da Razoável Duração do Processo e a Arbitragem. **Revista dos Tribunais da 9ª Região**, Curitiba, n. 64, ano 35, jan./jun.2010.

ANTONIO, Adalberto Carim. A Conciliação Como Solução de Conflitos Ambientais. *Revista CEJ*, v. 10, n. 32, jan./mar. 2006. Disponível em:

<http://www.cjf.jus.br/ojs2/index.php/revcej/article/viewArticle/695>. Acesso em: 27 de julho de 2016.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. In: BIANCHINI, Alice; GOMES, Luiz Flávio (Coord). São Paulo: Saraiva, 2012. Disponível em: <<http://lelivros.black/book/download-mediacao-e-arbitragem-vol-53-col-saberes-do-direito-roberto-portugal-bacellar-em-epub-mobi-e-pdf/>>. Acesso em: 29 de maio de 2016.

BARBOSA, Ivan Machado. Fórum de Múltiplas Portas: uma proposta de aprimoramento processual. In AZEVEDO, André Gomma de (Org.). Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Vol. 2, Brasília: Ed. Grupos de Pesquisa, 2003. Disponível em: <<https://direitoachadonasarjeta.files.wordpress.com/2008/11/estudos-em-arb-med-e-neg.pdf>> Acesso em: 29 de maio de 2016.

BRASIL. **Lei nº 9.307, de 23 de Setembro de 1996**. Dispõe sobre a arbitragem Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 23.09.2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm> Acesso em: 03 de março de 2016.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de Março de 2015**. Código de Processo Civil. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 16.03.2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm> Acesso em: 03 de março de 2016.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de Junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 29.06.2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm> Acesso em: 03 de março de 2016.

CABRAL, Marcelo Malizia. **Os Meios Alternativos de Resolução de Conflitos: Instrumentos de Ampliação do Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2013. **Coleção Administração Judiciária, v. 14**. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/export/poder_judiciario/tribunal_de_justica/corregedoria_geral_da_justica/colecao_administracao_judiciaria/doc/CAJ14.pdf> Acesso em: 30 de maio de 2016.

CANOTIHO, José Joaquim Gomes. Direito Constitucional e Teoria da Constituição. 7. ed. Coimbra: Almedina: 2003.

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

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 28º ed. São Paulo: Malheiros, 2012.

DINAMARCO, Cândido Rangel. Escopos Políticos do Processo. Democracia Moderna e Processo Civil. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (Coord.). **Participação e Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

GAGLIETTI, Mauro; PFEIFER, Júlia; CARRÃO, Maria Francisca. Famílias Multiculturais, Acesso à Justiça e a Mediação dos Conflitos. In: GAGLIETTI, Mauro; COSTA, Thaise Nara Graziottin; CASAGRANDE, Aline (Org.). **O Novo no Direito Civil**. Ijuí: Unijuí, 2014.

MARINONI, Luiz Guilherme. Novas Linhas do Processo Civil: o acesso à justiça e os institutos fundamentais do direito processual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 199

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e Arbitragem: Alternativas à Jurisdição!** 2. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

- OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de; SPENGLER, Fabiana Marion. **O Fórum Múltiplas Portas Como Política Pública de Acesso à Justiça e à Pacificação Social**. Curitiba: Multideia, 2013. Disponível em: <<http://www.unisc.br/portal/images/stories/curso-24/fabiana%20e%20luthyana.pdf>> Acesso em: 29 de maio de 2016.
- PASOLD, Cesar Luiz. **Metodologia da pesquisa Jurídica**: Teoria e Prática. 11. ed. rev. e atual. Florianópolis: Millennium, 2008.
- SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos. **Noções Gerais de Arbitragem**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.
- SENA, Adriana Goulart. A Conciliação Judicial Trabalhista em uma Política De Tratamento Adequado e Efetivo de Conflitos de Interesses. In: PELUSO, Cezar Antonio; RICHA, Morgana de Almeida (Coord). **Conciliação e Mediação**: Estruturação da Política Judiciária Nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011.
- SILVA, Ovídio A. Baptista. Democracia Moderna e Processo Civil. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (Coord.). **Participação e Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.
- SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem**. 4. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.
- VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2008. Disponível em: <<http://gajop.org.br/justicacidade/wp-content/uploads/Mediacao-de-Conflitos-e-Praticas-Restaurativas.-Modelos-Processos-Etica-e-Aplicacoes-Carlos-Eduardo-Vasconcelos.pdf>> Acesso em: 30 de maio de 2016.
- WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional Para Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. In: PELUSO, Cezar Antonio; RICHA, Morgana de Almeida (Coord). **Conciliação e Mediação**: Estruturação da Política Judiciária Nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011.
- WILLANI, Sheila Marione Uhlmann. O Acesso à Justiça e a Crise no Sistema Jurisdicional: a mediação como alternativa de tratamento/solução para os conflitos sociais. In: GAGLIETTI, Mauro; COSTA, Thaise Nara Graziottin; CASAGRANDE, Aline (Org.). **O Novo no Direito Civil**. Ijuí: Unijuí, 2014.