

A CONCILIAÇÃO COMO CAMINHO ALTERNATIVO PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

André Luiz Santiago Jabur¹
Lauryenne Lopes de Oliveira²
Loren Vânia Lopes de Oliveira³
Ramon Costa de Faria⁴
Sérgio Ricardo Moreira de Souza⁵

RESUMO: Este trabalho tem como objetivo analisar sobre a conciliação, um dos caminhos alternativos desenvolvidos para a resolução de conflitos, abordando suas principais vantagens quanto a facilitação de atendimento das demandas judiciais. A conciliação demonstra eficácia na pacificação social, ao solucionar controvérsias e prevenir novos litígios, e programas nacionais têm mostrado que sua aplicação adequada reduz judicializações excessivas, recursos processuais e execuções de sentenças judiciais. Por meio da conciliação os envolvidos delegam a um terceiro imparcial, o conciliador, a tarefa de favorecer a aproximação entre eles e auxiliá-los na formação de um entendimento comum, conduzindo-os à construção de um possível acordo. A principal vantagem é justamente a possibilidade de resolver o conflito de forma mais rápida, menos onerosa e menos desgastante. Outro ponto que também merece destaque na conciliação é que a resolução geralmente costuma ser considerada mais justa já que os próprios envolvidos a constroem. Dentre as vantagens da conciliação podemos destacar que além de ser uma forma mais rápida, eficaz e justa para a solução dos conflitos, a conciliação é uma solução construída pelas próprias partes e permite o restabelecimento do diálogo entre as partes e é uma forma mais democrática de pacificação do conflito. O uso correto das técnicas de resolução de conflitos, especialmente a conciliação, revela-se altamente benéfico às partes e fortalece a cultura da pacificação. Em sentido oposto, sua aplicação inadequada compromete o procedimento e acaba por alimentar práticas litigiosas. Foi utilizado a pesquisa bibliográfica abordando a sistemática em tela.

4803

Palavras-Chave: Conciliação. Resolução de conflitos. Pacificação social. Diálogo.

¹ Bacharel em Comunicação Social. Bacharel em Direito. Pós-graduado em Direito Constitucional. Mestre em Ciências jurídicas, com ênfase em Direito Internacional. Doutorando de Direito pela São Luís University. ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-0310-9488>.

² Bacharela em Direito. Pós-graduada em Direito Penal; Pós-graduada em Direito Constitucional; Mestre em Ciências jurídicas, com ênfase em Direito Internacional. Doutoranda de Direito pela São Luís University. ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-1585-5399>.

³ Bacharela em Direito. Pós-graduada em Perícias de Avaliação Patrimonial de Bens e Direitos; Pós-graduada em Direito Constitucional; Mestre em Ciências jurídicas, com ênfase em Direito Internacional. Doutoranda de Direito pela São Luís University. ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-8715-3754>

⁴ Bacharel em Direito; Pós-graduado em Direito Penal; Pós-graduado em Direito das Relações Sociais com área de concentração em Direito Processual; Mestre em Ciências Jurídicas, com ênfase em Direito Internacional; Doutorando de Direito pela São Luís University. ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-2072-8126>

⁵ Bacharel em Direito. Pós-graduado em Direito Constitucional, Administrativo e Tributário. Mestre em Direito Agrário. Doutorando de Direito pela São Luís University. ORCID: <http://orcid.org/0009-0005-3677-1071>.

ABSTRACT: This work aims to analyze conciliation, one of the alternative paths developed for conflict resolution, addressing its main advantages in facilitating the fulfillment of judicial demands. Conciliation demonstrates effectiveness in social pacification, resolving controversies and preventing new litigation, and national programs have shown that its proper application reduces excessive litigation, procedural appeals, and the execution of court judgments. Through conciliation, those involved delegate to an impartial third party, the conciliator, the task of fostering rapprochement between them and assisting them in forming a common understanding, leading them to the construction of a possible agreement. The main advantage is precisely the possibility of resolving the conflict more quickly, less expensively, and less exhaustingly. Another point that also deserves highlighting in conciliation is that the resolution is generally considered fairer since the parties themselves construct it. Among the advantages of conciliation, we can highlight that, in addition to being a faster, more effective, and fairer way to resolve conflicts, conciliation is a solution built by the parties themselves, allowing for the re-establishment of dialogue between them and representing a more democratic way to resolve conflict peacefully. The correct use of conflict resolution techniques, especially conciliation, proves highly beneficial to the parties and strengthens the culture of peacemaking. Conversely, its inappropriate application compromises the procedure and ends up fueling litigious practices. Bibliographic research addressing the system in question was used.

Keywords: Conciliation. Conflict resolution. Social pacification. Dialogue

1 INTRODUÇÃO

O ser humano, por sua natureza sociável, desenvolve-se em interação contínua com outras pessoas e grupos, o que torna inevitável o surgimento de divergências nos mais variados contextos de convivência. Tradicionalmente, a solução dessas controvérsias é buscada no Poder Judiciário, onde as partes submetem seus argumentos a um órgão estatal que, após examinar os fatos e as provas, impõe uma decisão. Entretanto, o processo judicial costuma ser marcado por confrontos entre posições rígidas, o que reduz a possibilidade de diálogo e cooperação, além de gerar elevados custos emocionais, financeiros e temporais para os envolvidos.

Diante desse cenário de crescente judicialização e sobrecarga das varas judiciais, passaram a ganhar espaço os métodos adequados de resolução de conflitos. Entre eles, destacam-se três modalidades principais: a conciliação, a mediação e a arbitragem. A conciliação — foco deste estudo — consiste em um procedimento que pode ocorrer antes da instauração do processo, durante seu trâmite ou mesmo após o trânsito em julgado. Nessa técnica, um terceiro imparcial auxilia as partes na construção de alternativas capazes de conduzi-las a um entendimento comum.

Importa frisar que tais métodos não substituem o sistema judicial tradicional; ao contrário, funcionam como instrumentos complementares, concebidos para reduzir a

sobrecarga do Judiciário e proporcionar soluções mais ágeis e adequadas às necessidades dos envolvidos. A relevância desses mecanismos é reconhecida pelo legislador, que incorporou sua utilização ao Código de Processo Civil vigente, especificamente no art. 3º, § 3º, incentivando juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público a promover sua adoção. Nesse contexto, a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça consolidou-se como marco fundamental na estruturação da política pública voltada aos métodos consensuais de solução de litígios.

2 A CONCILIAÇÃO COMO MEIO ALTERNATIVO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

2.1 Evolução histórica da conciliação no Brasil

A conciliação busca a harmonização das partes em litígio mediante concessões mútuas, sendo conduzida por um terceiro. Sua previsão remota à Constituição do Império de 1824, no art. 16115, como princípio. No CPC de 1973, houve a previsão da audiência de conciliação dentro do procedimento sumário (art. 277 e §§ e art. 278), da conciliação na audiência preliminar (art. 331 e §§), no capítulo VII-DA AUDIÊNCIA, na Seção II- Da conciliação (arts. 447 a 449).

A conciliação, embora presente desde épocas remotas do direito português, adquiriu relevância concreta no ordenamento brasileiro a partir da Constituição Federal de 1988, que ampliou o acesso à Justiça e impulsionou meios adequados de solução de conflitos. A partir dos anos 2000, o Conselho Nacional de Justiça passou a incentivar fortemente as práticas consensuais, culminando na Resolução nº 125/2010 do CNJ, que instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos.

Posteriormente, o Código de Processo Civil de 2015 consolidou a conciliação como etapa obrigatória do procedimento comum e estabeleceu os princípios norteadores da autocomposição, profissionalizando o papel de conciliadores e mediadores e inserindo o método como ferramenta estruturante da política pública de pacificação social.

2.2 Conceito e fundamentos teóricos da conciliação

Segundo o Manual de Mediação Judicial, disponível no site do CNJ, a conciliação pode ser entendida como um processo autocompositivo, no qual os envolvidos contam com o apoio de um terceiro imparcial ou, eventualmente de um grupo de pessoas sem vínculo com a disputa, que utiliza técnicas apropriadas para auxiliá-los na construção de uma solução ou na celebração de um acordo.

Segundo o CNJ, a conciliação pode ser entendida como um procedimento voltado à solução de conflitos mais simples ou de menor complexidade, no qual o terceiro responsável pela condução do diálogo exerce um papel mais participativo, porém mantendo sempre a neutralidade e a imparcialidade diante da questão. Trata-se de um método consensual e célere, que busca promover a pacificação social e a recomposição, na medida do possível, dos vínculos sociais existentes entre as partes envolvidas.

Carlos Eduardo de Vasconcelos (2008) define a conciliação como uma prática mediadora voltada essencialmente para a construção de um acordo, tendo como finalidade principal a obtenção de um consenso entre as partes. Diferencia-se pelo fato de o conciliador deter certa autoridade funcional, podendo adotar iniciativas, realizar recomendações, emitir advertências e apresentar propostas, sempre com o propósito de favorecer a composição amigável do conflito.

Para Ana Paula Rocha do Bonfim (2008), a conciliação extrajudicial é um método de solução de conflitos no qual as partes conferem a uma terceira pessoa neutra - o conciliador - a tarefa de aproximá-las e auxiliá-las na elaboração de um entendimento comum, orientando-as na formação de um acordo.

Assim, a conciliação se apresenta como um instrumento estratégico para o tratamento eficiente de disputas, combinando racionalidade, economia processual e humanização das relações sociais. Seu potencial transformador reside na capacidade de reconectar as partes ao protagonismo de suas decisões e de promover uma resolução do conflito que não apenas encerra uma disputa, mas restaura a comunicação e previne novos embates. Enquanto prática consolidada e em expansão, a conciliação afirma-se como caminho viável, democrático e sustentável para a construção de uma sociedade mais justa e pacífica.

Como auxiliar do Poder Judiciário, o conciliador, conforme o §2º do art. 165 do NCPC, deve atuar prioritariamente nas situações em que não exista relação prévia entre as partes. Nesses casos, pode apresentar propostas de solução para o conflito, sendo expressamente proibido utilizar qualquer forma de pressão, constrangimento ou intimidação para induzir as partes a celebrar um acordo. Nesse sentido Marinoni (2015) afirma, *in verbis*:

A conciliação valoriza a participação das partes e amplia a legitimidade da decisão, na medida em que o acordo é fruto de sua própria vontade. (MARINONI, 2015).

O Manual da Mediação Judicial do CNJ aponta diversas finalidades para a conciliação: promover a harmonização social entre as partes, adotar condutas não coercitivas, buscar a reconstrução possível das relações sociais, empregar técnicas de persuasão, humanizar o

processo de solução de controvérsias, incentivar uma visão voltada ao futuro, resguardar a intimidade dos envolvidos, assegurar a escuta ativa, fomentar soluções construtivas, utilizar métodos multidisciplinares para alcançar resultados satisfatórios e, por fim, possibilitar a celebração de um acordo.

2.3 Conciliação no CPC/2015 e suas principais características

O Novo Código de Processo Civil incorpora, entre suas normas estruturantes, a diretriz de que o Estado deve priorizar, sempre que viável, a resolução consensual das controvérsias (art. 3º, §2º). Além disso, o diploma legal determina que a conciliação, a mediação e demais formas de autocomposição sejam incentivadas por todos os operadores do Direito — juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público — inclusive durante o andamento do processo judicial. A conciliação pode ocorrer tanto no âmbito judicial — quando conduzida durante um processo já em andamento — quanto de forma pré-processual, isto é, antes do ajuizamento da demanda. No contexto brasileiro, entretanto, como observa José Maria Garcez, o termo “conciliação” costuma ser associado predominantemente ao procedimento realizado perante o Judiciário, conduzido por magistrados, leigos investidos dessa função ou conciliadores formados em Direito. Diferentemente da mediação, a conciliação admite uma atuação mais direta do profissional responsável, que não se restringe a facilitar o diálogo entre os envolvidos. O conciliador pode orientar as partes, indicar caminhos possíveis e auxiliar na visualização de seus direitos, contribuindo para que a disposição ao acordo seja alcançada com maior rapidez.

4807

Nesse método, portanto, o conciliador exerce papel ativo ao estimular a autocomposição, podendo inclusive apresentar sugestões ou referências que auxiliem as partes a identificar uma solução consensual considerada justa e equilibrada. As principais características da conciliação são: voluntariedade (as partes podem aceitar ou não participar ou firmar um acordo); rapidez (pois costuma ser mais breve que um processo judicial tradicional); oralidade e informalidade (o procedimento é simples e direto); imparcialidade (o conciliador não favorece nenhuma das partes); foco no acordo imediato (é recomendado nos casos de conflitos com mais objetivos e com menor carga emocional).

Entre os principais benefícios da conciliação, destaca-se sua capacidade de oferecer uma solução mais célere, eficiente e equilibrada para os conflitos. Trata-se de um procedimento construído diretamente pelas partes, o que favorece a retomada do diálogo e reforça seu caráter democrático. Além disso, possibilita a criação de soluções que, muitas vezes, não seriam

alcançadas em um processo adversarial. A conciliação também permite que os envolvidos transformem o conflito em novas oportunidades de entendimento e contribui tanto para resolver questões econômicas quanto para restaurar relações interpessoais fragilizadas, dentre outros. Dentre as desvantagens destaca-se o fato que pode haver resistência de uma das partes em participar do processo de conciliação e em alguns casos pode não ser possível chegar a um acordo.

2.4 Aplicação prática da conciliação e suas vantagens

A conciliação é amplamente utilizada em conflitos que envolva as relações de consumo (Procons, empresas, plataformas de solução online); acidentes de trânsito; causas cíveis de baixa complexidade; contratos, dívidas e inadimplência; conflitos entre vizinhos; pequenas causas empresariais.

O ambiente ideal para a conciliação são os CEJUSCs (Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania), onde conciliadores capacitados atuam em casos pré-processuais e processuais.

Segundo a visão doutrinária as vantagens da conciliação são: autocomposição e protagonismo das partes uma vez que o acordo é fruto da vontade dos envolvidos, aumentando adesão e cumprimento; redução de custos uma vez que tanto os cidadãos quanto o Estado economizam recursos; rapidez; flexibilidade vez que as soluções podem ser personalizadas para atender as necessidades reais das partes; pacificação e restauração das relações uma vez que o processo adversarial é substituído por diálogo, diminuindo tensões e promovendo a cultura da paz; desafogamento o Judiciário no sentido que a adoção de métodos consensuais reduz drasticamente o números de litígios ativos.

4808

3 DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS DA CONCILIAÇÃO NO BRASIL

A conciliação, embora consolidada como instrumento de efetivação do acesso à justiça, ainda enfrenta limitações estruturais, culturais e institucionais que comprometem sua plena implementação no sistema jurídico brasileiro. Doutrinadores de grande relevância apontam que a consolidação dos meios adequados de resolução de conflitos exige não apenas mudanças legislativas, mas sobretudo transformações profundas na forma como o conflito é compreendido e tratado socialmente.

Em primeiro lugar, destaca-se a persistente fragilidade da cultura conciliatória no país. A tradição jurídica brasileira, fortemente marcada pelo modelo adversarial e pela expectativa de uma solução imposta pelo Estado, dificulta a naturalização da autocomposição. Ada Pellegrini Grinover observa que o litígio sempre ocupou posição central na cultura jurídica nacional, sendo a sentença vista como expressão legítima de autoridade estatal, enquanto as soluções consensuais eram relegadas a segundo plano (GRINOVER, 2004). A autora ressalta que a mudança desse paradigma exige um “processo educacional de longo alcance”, envolvendo operadores do direito, instituições e sociedade civil.

Outro problema recorrente consiste na desigualdade técnica entre as partes, particularmente evidente em conflitos de consumo e demandas massificadas. Kazuo Watanabe destaca que a autocomposição só se torna efetivamente justa quando acompanhada de mecanismos capazes de compensar a assimetria entre os litigantes (WATANABE, 2011). Em situações nas quais empresas ou instituições financeiras possuem amplo domínio técnico e informacional, há risco de que o acordo resulte mais da vulnerabilidade da parte hipossuficiente do que de um consenso genuíno. Assim, o papel equalizador do conciliador torna-se indispensável.

A qualidade do procedimento também está diretamente relacionada à formação adequada dos conciliadores. Conforme assinala Fernanda Tartuce, a condução da conciliação requer domínio de técnicas próprias de negociação, comunicação e gestão de conflitos, sem as quais o instituto pode perder sua função de promover uma solução justa e equilibrada (TARTUCE, 2018). A autora enfatiza que a capacitação contínua é condição para garantir a legitimidade do acordo, especialmente em contextos de vulnerabilidade.

4809

Além disso, é necessário considerar o risco de acordos desproporcionais, especialmente quando há assimetrias de poder econômico, social ou emocional. José Carlos Barbosa Moreira já advertia que a busca por soluções consensuais não pode servir de instrumento para sacrificar direitos indisponíveis ou comprometer garantias processuais essenciais (BARBOSA MOREIRA, 2003). Assim, a voluntariedade deve ser real, e não fruto de coação, pressão ou necessidade econômica imediata. Ademais, muitos entraves ainda decorrem da infraestrutura limitada em algumas regiões do país. Humberto Theodoro Júnior enfatiza que a efetividade das reformas processuais, incluindo a ampliação dos meios consensuais, depende também de investimentos materiais e estruturais aptos a tornar possível a realização das audiências e o acesso igualitário aos serviços (THEODORO JÚNIOR, 2016). Embora as plataformas digitais

tenham ampliado significativamente o alcance da conciliação, persistem desigualdades tecnológicas e regionais que dificultam sua universalização.

Diante desse cenário, observa-se que a conciliação deve ser compreendida como mecanismo complementar, e não substitutivo, da jurisdição estatal. Como assevera Luiz Guilherme Marinoni, a autocomposição só se legitima quando promove uma decisão que respeita a autonomia das partes e preserva o núcleo essencial de seus direitos (MARINONI; ARENHART; MITIDIERO, 2015). Assim, o consenso não deve ser buscado a qualquer custo, mas como expressão de uma escolha livre, informada e equilibrada. Portanto, para que a conciliação se consolide de modo efetivo, é preciso fortalecer simultaneamente dimensões culturais, normativas, técnicas e estruturais. A construção de uma cultura de paz, a valorização do diálogo, a formação qualificada de conciliadores, a proteção das partes vulneráveis e a redução das desigualdades regionais são elementos essenciais para que a autocomposição cumpra sua função de promover soluções legítimas, participativas e socialmente adequadas. Trata-se de processo contínuo de aperfeiçoamento institucional, que exige esforços integrados do Poder Judiciário, das instituições de ensino, dos profissionais do direito e da sociedade. Para além dos efeitos jurídicos, a conciliação exerce função pedagógica na sociedade. Ao estimular o diálogo e a cooperação, contribui para a formação de uma cultura de paz e da corresponsabilidade na resolução de conflitos. Esse movimento vai ao encontro da transformação social necessária para superar a lógica adversarial que historicamente predominou no contexto jurídico brasileiro.

4810

A disseminação de práticas conciliatórias demanda políticas públicas de educação, capacitação de profissionais e incentivo estatal, de modo a consolidar uma cultura de consenso e reduzir a dependência exclusiva do Poder Judiciário como via de solução de controvérsias (WARAT, 2010).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do tempo, a sociedade vem enfrentando um processo contínuo de alterações em sua evolução, dando causa a criação das mais variadas formas de conflitos. A conciliação amolda-se à solução dos conflitos carentes de solução consensual, possibilitando aos mediados a ocasião de decidir suas diferenças com base na comunicação/diálogo. Há muito tempo, as carregadas relações de conflitos necessitam de recursos adequados que sejam distintos da via judicial. A conciliação amolda-se a uma de mentalidade que incentiva a cultura no diálogo cooperativo. A solução consensual de conflito, através da cultura do diálogo, gera nova forma

de justiça, o que acarreta à paz social. Com a introdução da conciliação em nosso ordenamento jurídico, podemos uma quebra de padrão, onde é possível agir em conjunto com as partes na busca de um acordo, já que todos os atores do processo, na nova mentalidade, trabalharão juntos, em cooperação para a solução do litígio.

A Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, em vigor há mais de treze anos, consolidou políticas voltadas aos métodos autocompositivos após longo processo de construção institucional. Instrumentos como a conciliação, a mediação, a negociação e a arbitragem passaram a ser valorizados por sua capacidade de diminuir o volume de demandas judiciais e de estimular uma cultura de diálogo, em contraposição à forte tradição sentencial que predominou por décadas no país. Ainda assim, esses mecanismos não excluem a atuação estatal, que permanece essencial nos casos em que a tutela jurisdicional se faz necessária. No presente estudo, conclui-se que se as aplicações adequadas das técnicas de resolução dos conflitos dentre elas a conciliação é extremamente vantajosa para as partes e demonstra a cultura da pacificação; porém a má aplicação é desastrosa e fomenta a cultura do litígio.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, G. A. **Teoria geral dos métodos consensuais de solução de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2012. 4811
- BARBOSA MOREIRA, J. C. **O Processo Civil Contemporâneo**. Rio de Janeiro: Forense, 2003.
- BARBOSA MOREIRA, J.C. **Acesso à Justiça**. Rio de Janeiro: Forense, 2011.
- BONFIM, A.P.R. **MESCS: Manual de mediação, conciliação e arbitragem**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008.
- CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.
- CNJ. **Manual de Mediação Judicial**. Brasília, 2014.
- FIORELLI, J.O et al. **Mediação e solução de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2014.
- GARCEZ, J. M. R. **Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003.
- GRINOVER, A.P. **A Reforma do Processo Civil**. São Paulo: Malheiros, 2004.
- MARINONI, L.G; ARENHART, S.C; MITIDIERO, D. **Novo Curso de Processo Civil**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.
- MOORE, C.W. **O Processo de Mediação**. Porto Alegre: Artmed, 2003.

- SALES, L.M.M. **Mediação de Conflitos**. São Paulo: Atlas, 2017.
- SPENGLER, F.M. **Mediação e Conciliação**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010.
- TARTUCE, F. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. Rio de Janeiro: Forense, 2018.
- THEODORO JÚNIOR, H. **Curso de Direito Processual Civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2016.
- VASCONCELOS, C.E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.
- WARAT, L.A. **Em nome do acordo**. Florianópolis: Habitus, 2004.
- WARAT, L.A. **Em nome do acordo: a mediação e a formação de uma nova cultura jurídica**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2010.
- WATANABE, K. **Acesso à justiça e meios alternativos de solução de conflitos**. São Paulo: RT, 2013.
- WATANABE, K. **Acesso à Justiça e Sociedade Moderna**. São Paulo: RT, 2011.