



## CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA PRESIDÊNCIA

### RESOLUÇÃO Nº 125, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010

Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, no uso de suas atribuições constitucionais e regimentais.

Considerando que compete ao Conselho Nacional de Justiça o controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, bem como zelar pela observância do art. 37 da Constituição da República;

Considerando que a eficiência operacional, o acesso ao sistema de Justiça e a responsabilidade social são objetivos estratégicos do Poder Judiciário, nos termos da Resolução/CNJ nº 70, de 18 de março de 2009;

Considerando que o direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa;

Considerando que, por isso, cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação;

Considerando a necessidade de se consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios;

Considerando que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados nos país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças;

Considerando ser imprescindível estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas já adotadas pelos tribunais;

Considerando a relevância e a necessidade de organizar e uniformizar os serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos, para lhes evitar disparidades de orientação e práticas, bem como para assegurar a boa execução da política pública, respeitadas as especificidades de cada segmento da Justiça;

Considerando que a organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos deve servir de princípio e base para a criação de Juízos de resolução alternativa de conflitos, verdadeiros órgãos judiciais especializados na matéria;

Considerando o deliberado pelo Plenário do Conselho Nacional de Justiça na sua 117ª Sessão Ordinária, realizada em de 23 de 2010, nos autos do procedimento do Ato 0006059-82.2010.2.00.0000;

## **RESOLVE:**

### **Capítulo I**

#### **Da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses**

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão.

Art. 2º Na implementação da Política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados: centralização das estruturas judiciárias, adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores, bem como acompanhamento estatístico específico.

Art. 3º O CNJ auxiliará os tribunais na organização dos serviços mencionados no art. 1º, podendo ser firmadas parcerias com entidades públicas e privadas.

### **Capítulo II**

#### **Das Atribuições do Conselho Nacional de Justiça**

Art. 4º Compete ao Conselho Nacional de Justiça organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação.

Art. 5º O programa será implementado com a participação de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino.

Art. 6º Para desenvolvimento dessa rede, caberá ao CNJ:

I - estabelecer diretrizes para implementação da política pública de tratamento adequado de conflitos a serem observadas pelos Tribunais;

II - desenvolver conteúdo programático mínimo e ações voltadas à capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos, para servidores, mediadores, conciliadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias;

III - providenciar que as atividades relacionadas à conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos sejam consideradas nas promoções e remoções de magistrados pelo critério do merecimento;

IV - regulamentar, em código de ética, a atuação dos conciliadores, mediadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias;

V - buscar a cooperação dos órgãos públicos competentes e das instituições públicas e privadas da área de ensino, para a criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da solução pacífica dos conflitos, de modo a assegurar que, nas Escolas da Magistratura, haja módulo voltado aos métodos consensuais de solução de conflitos, no curso de iniciação funcional e no curso de aperfeiçoamento;

VI - estabelecer interlocução com a Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministério Público, estimulando sua participação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania e valorizando a atuação na prevenção dos litígios;

VII - realizar gestão junto às empresas e às agências reguladoras de serviços públicos, a fim de implementar práticas autocompositivas e desenvolver acompanhamento estatístico, com a instituição de banco de dados para visualização de resultados, conferindo selo de qualidade;

VIII - atuar junto aos entes públicos de modo a estimular a conciliação nas demandas que envolvam matérias sedimentadas pela jurisprudência.

### **Capítulo III**

#### **Das Atribuições dos Tribunais**

##### **Seção I**

#### **Dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos**

Art. 7º Os Tribunais deverão criar, no prazo de 30 dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área, com as seguintes atribuições, entre outras:

I - desenvolver a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, estabelecida nesta Resolução;

II - planejar, implementar, manter e aperfeiçoar as ações voltadas ao cumprimento da política e suas metas;

III - atuar na interlocução com outros Tribunais e com os órgãos integrantes da rede mencionada nos arts. 5º e 6º;

IV - instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania que concentrarão a realização das sessões de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, dos órgãos por eles abrangidos;

V - promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos;

VI - na hipótese de conciliadores e mediadores que atuem em seus serviços, criar e manter cadastro, de forma a regulamentar o processo de inscrição e de desligamento;

VII - regulamentar, se for o caso, a remuneração de conciliadores e mediadores, nos termos da legislação específica;

VIII - incentivar a realização de cursos e seminários sobre mediação e conciliação e outros métodos consensuais de solução de conflitos;

IX - firmar, quando necessário, convênios e parcerias com entes públicos e privados para atender aos fins desta Resolução.

Parágrafo único. A criação dos Núcleos e sua composição deverão ser informadas ao Conselho Nacional de Justiça.

## **Seção II**

### **Dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania**

Art. 8º Para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis e Fazendários, os Tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania ("Centros"), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão.

§ 1º Todas as sessões de conciliação e mediação pré- processuais deverão ser realizadas nos Centros, podendo, excepcionalmente, as sessões de conciliação e mediação processuais ser realizadas nos próprios Juízos, Juizados ou Varas designadas, desde que o sejam por conciliadores e mediadores cadastrados junto ao Tribunal (inciso VI do art. 7º) e supervisionados pelo Juiz Coordenador do Centro (art. 9º).

§ 2º Os Centros deverão ser instalados nos locais onde exista mais de um Juízo, Juizado ou Vara com pelo menos uma das competências referidas no caput.

§ 3º Nas Comarcas das Capitais dos Estados e nas sedes das Seções e Regiões Judiciárias, bem como nas Comarcas do interior, Subseções e Regiões Judiciárias de maior movimento forense, o prazo para a instalação dos Centros será de 4 (quatro) meses a contar do início de vigência desta Resolução.

§ 4º Nas demais Comarcas, Subseções e Regiões Judiciárias, o prazo para a instalação dos Centros será de 12 (doze) meses a contar do início de vigência deste ato.

§ 5º Os Tribunais poderão, excepcionalmente, estender os serviços do Centro a unidades ou órgãos situados em outros prédios, desde que próximos daqueles referidos no § 2º, podendo, ainda, instalar Centros nos chamados Foros Regionais, nos quais funcionem dois ou mais Juízos, Juizados ou Varas, observada a organização judiciária local.

Art. 9º Os Centros contarão com um juiz coordenador e, se necessário, com um adjunto, aos quais caberá a sua administração, bem como a supervisão do serviço de conciliadores e mediadores. Os magistrados serão designados pelo Presidente de cada Tribunal dentre aqueles que realizaram treinamento segundo o modelo estabelecido pelo CNJ, conforme Anexo I desta Resolução.

§ 1º Caso o Centro atenda a grande número de Juízos, Juizados ou Varas, o respectivo juiz coordenador poderá ficar designado exclusivamente para sua administração.

§ 2º Os Tribunais deverão assegurar que nos Centros atuem servidores com dedicação exclusiva, todos capacitados em métodos consensuais de solução de conflitos e, pelo menos, um deles capacitado também para a triagem e encaminhamento adequado de casos.

§ 3º O treinamento dos servidores referidos no parágrafo anterior deverá observar as diretrizes estabelecidas pelo CNJ conforme Anexo I desta Resolução.

Art. 10. Cada unidade dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania deverá obrigatoriamente abranger setor de solução de conflitos pré-processual, setor de solução de conflitos processual e setor de cidadania, facultativa a adoção pelos Tribunais do procedimento sugerido no Anexo II desta Resolução.

Art. 11. Nos Centros poderão atuar membros do Ministério Público, defensores públicos, procuradores e/ou advogados.

### **Seção III**

#### **Dos Conciliadores e Mediadores**

Art. 12. Nos Centros, bem como em todos os demais órgãos judiciários nos quais se realizem sessões de conciliação e mediação, somente serão admitidos mediadores e conciliadores capacitados na forma deste ato (Anexo I), cabendo aos Tribunais, antes de sua instalação, realizar o curso de capacitação, podendo fazê-lo por meio de parcerias.

§ 1º Os Tribunais que já realizaram a capacitação referida no caput poderão dispensar os atuais mediadores e conciliadores da exigência do certificado de conclusão do curso de capacitação, mas deverão disponibilizar cursos de

treinamento e aperfeiçoamento, na forma do Anexo I, como condição prévia de atuação nos Centros.

§ 2º Todos os conciliadores, mediadores e outros especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos deverão submeter-se a reciclagem permanente e à avaliação do usuário.

§ 3º Os cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores deverão observar o conteúdo programático e carga horária mínimos estabelecidos pelo CNJ (Anexo 1) e deverão ser seguidos necessariamente de estágio supervisionado.

§ 4º Os mediadores, conciliadores e demais facilitadores do entendimento entre as partes ficarão sujeitos ao código de ética estabelecido pelo Conselho (Anexo III).

## **Seção IV**

### **Dos Dados Estatísticos**

Art. 13. Os Tribunais deverão criar e manter banco de dados sobre as atividades de cada Centro, com as informações constantes do Anexo IV.

Art. 14. Caberá ao CNJ compilar informações sobre os serviços públicos de solução consensual das controvérsias existentes no país e sobre o desempenho de cada um deles, por meio do DPJ, mantendo permanentemente atualizado o banco de dados.

## **Capítulo IV**

### **Do Portal da Conciliação**

Art. 15. Fica criado o Portal da Conciliação, a ser disponibilizado no sítio do CNJ na rede mundial de computadores, com as seguintes funcionalidades, entre outras:

- I - publicação das diretrizes da capacitação de conciliadores e mediadores e de seu código de ética;
- II - relatório gerencial do programa, por Tribunal, detalhado por unidade judicial e por Centro, com base nas informações referidas no Anexo IV;
- III - compartilhamento de boas práticas, projetos, ações, artigos, pesquisas e outros estudos;
- IV - fórum permanente de discussão, facultada a participação da sociedade civil;
- V - divulgação de notícias relacionadas ao tema;
- VI - relatórios de atividades da "Semana da Conciliação".

Parágrafo único. A implementação do Portal será gradativa, observadas as possibilidades técnicas, sob a responsabilidade do CNJ.

## **Disposições Finais**

Art. 16. O disposto na presente Resolução não prejudica a continuidade de programas similares já em funcionamento, cabendo aos Tribunais, se necessário, adaptá-los aos termos deste ato.

Art. 17. Compete à Presidência do Conselho Nacional de Justiça, com o apoio da Comissão de Acesso ao Sistema de Justiça e Responsabilidade Social, coordenar as atividades da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, cabendo-lhe instituir, regulamentar e presidir o Comitê Gestor da Conciliação, que será responsável pela implementação e acompanhamento das medidas previstas neste ato.

Art. 18. Os Anexos integram esta Resolução e possuem caráter vinculante, à exceção do Anexo II, que contém mera recomendação.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**Ministro Cezar Peluso**  
**Presidente**

## **ANEXO**

### **CÓDIGO DE ÉTICA DE CONCILIADORES E MEDIADORES JUDICIAIS**

#### **INTRODUÇÃO**

O **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, a fim de assegurar o desenvolvimento da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos e a qualidade dos serviços de conciliação e mediação enquanto instrumentos efetivos de pacificação social e de prevenção de litígios, institui o Código de Ética, norteado por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como profissionais, e representam imperativos de sua conduta. Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais

Artigo 1º - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, competência, imparcialidade, neutralidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes.

§1º. Confidencialidade - Dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;

§2º. Competência - Dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

§3º. Imparcialidade - Dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;

§4º. Neutralidade - Dever de manter equidistância das partes, respeitando seus pontos de vista, com atribuição de igual valor a cada um deles;

§5º. Independência e autonomia - Dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo obrigação de redigir acordo ilegal ou inexecutável;

§6º. Respeito à ordem pública e às leis vigentes - Dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes. Das regras que regem o procedimento de conciliação/mediação

Art. 2º. As regras que regem o procedimento da conciliação/mediação são normas de conduta a serem observadas pelos conciliadores/ mediadores para seu bom desenvolvimento, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas à sua pacificação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, sendo elas:

§1º. Informação - Dever de esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos referidos no capítulo I, as regras de conduta e as etapas do processo.

§2º. Autonomia da vontade - Dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo, podendo inclusive interrompê-lo a qualquer momento.

§3º. Ausência de obrigação de resultado - Dever de não forçar um acordo e de não tomar decisões pelos envolvidos, podendo, quando muito, no caso da conciliação, criar opções, que podem ou não ser acolhidas por eles.

§4º. Desvinculação da profissão de origem - Dever de esclarecer aos envolvidos que atua desvinculado de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde



que com o consentimento de todos.

§4º. Teste de realidade - Dever de assegurar que os envolvidos, ao chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser exeqüíveis, gerando o comprometimento com seu cumprimento. Das responsabilidades e sanções do conciliador/mediador

Art. 3º. Apenas poderão exercer suas funções perante o Poder Judiciário conciliadores e mediadores devidamente capacitados e cadastrados pelos tribunais, aos quais competirá regulamentar o processo de inclusão e exclusão no respectivo cadastro.

Art. 4º. O conciliador/mediador deve exercer sua função com lisura, respeitando os princípios e regras deste Código, assinando, para tanto, no início do exercício, termo de compromisso e submetendo-se às orientações do juiz coordenador da unidade a que vinculado;

Art. 5º. Aplicam-se aos conciliadores/mediadores os mesmos motivos de impedimento e suspeição dos juízes, devendo, quando constatados, serem informados aos envolvidos, com a interrupção da sessão e sua substituição.

Art. 6º. No caso de impossibilidade temporária do exercício da função, o conciliador/mediador deverá informar com antecedência ao responsável para que seja providenciada sua substituição na condução das sessões.

Art. 7º. O conciliador/mediador fica absolutamente impedido de prestar serviços profissionais, de qualquer natureza, pelo prazo de dois anos, aos envolvidos em processo de conciliação/mediação sob sua condução.

Art. 8º. O descumprimento dos princípios e regras estabelecidos neste Código, bem como a condenação definitiva em processo criminal, resultará na exclusão do conciliador/mediador do respectivo cadastro e no impedimento para atuar nesta função em qualquer outro órgão do Poder Judiciário nacional.

Parágrafo único - Qualquer pessoa que venha a ter conhecimento de conduta inadequada por parte do conciliador/mediador poderá representá-lo ao Juiz Coordenador a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis.

## **ANEXO (ESTATÍSTICA)**

O banco de dados sobre as atividades dos CENTROS deverá conter as seguintes informações:

- 1) Em relação à estrutura de pessoal:
  - (i) quantidade de servidores com dedicação exclusiva;
  - (ii) quantidade de servidores responsáveis pela triagem;
  - (iii) quantidade de funcionários cedidos por entidades parceiras;
  - (iv) quantidade de conciliadores cadastrados;
  - (v) quantidade de mediadores cadastrados
  
- 2) Em relação ao setor pré processual
  - (i) quantidade de reclamações recebidas em determinado período;

- (ii) período de tempo entre o atendimento e a data designada para a sessão de conciliação;
- (iii) período de tempo entre o atendimento e a data designada para a sessão de mediação;
- (iv) quantidade de sessões de conciliação designadas em determinado período;
- (v) quantidade de sessões de mediação designadas em determinado período;
- (vi) quantidade de sessões de conciliação realizadas em determinado período;
- (vii) quantidade de sessões de mediação realizadas em determinado período;
- (viii) quantidade de acordos obtidos em sessões de conciliação realizadas em determinado período;
- (ix) quantidade de acordos obtidos em sessões de mediação realizadas em determinado período;
- (x) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de conciliação realizadas em determinado período;
- (xi) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de mediação realizadas em determinado período;
- (xii) quantidade de sessões prejudicadas pela ausência do reclamante;
- (xiii) quantidade de sessões prejudicadas pela ausência do reclamado;
- (xiv) quantidade de sessões prejudicadas pela ausência do reclamante e do reclamado;
- (xv) quantidade de reclamações encaminhadas a órgãos judiciais;
- (xvi) quantidade de sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador cadastrado [m1] ;
- (xvii) quantidade de sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador cadastrado;
- (xviii) quantidade de acordos obtidos em sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador cadastrado;
- (xix) quantidade de acordos obtidos em sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador cadastrado;
- (xx) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador;
- (xxi) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador;

### 3) Em relação ao setor processual

- (i) quantidade de sessões de conciliação designadas em determinado período;
- (ii) quantidade de sessões de mediação designadas em determinado período;
- (iii) quantidade de sessões de conciliação realizadas em determinado período;
- (iv) quantidade de sessões de mediação realizadas em determinado período;
- (v) quantidade de acordos obtidos em sessões de conciliação realizadas em determinado período;
- (vi) quantidade de acordos obtidos em sessões de mediação realizadas em determinado período;

- (vii) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de conciliação realizadas em determinado período;
- (viii) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de mediação realizadas em determinado período;
- (ix) quantidade de audiências prejudicadas pela ausência do autor;
- (x) quantidade de audiências prejudicadas pela ausência do réu;
- (xi) quantidade de audiências prejudicadas pela ausência de ambas as partes;
- (xii) período de tempo entre o encaminhamento do processo ao CENTRO e a data designada para a audiência de conciliação;
- (xiii) período de tempo entre o encaminhamento do processo ao CENTRO e a data designada para a sessão de mediação;
- (xiv) quantidade de sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador cadastrado;
- (xv) quantidade de sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador cadastrado;
- (xvi) quantidade de acordos obtidos em sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador cadastrado;
- (xvii) quantidade de acordos obtidos em sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador cadastrado;
- (xviii) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador;
- (xix) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador;

#### 4) Em relação ao setor de cidadania

- (i) quantidade de atendimentos prestados em determinado período;
- (ii) quantidade de orientações jurídicas prestadas em determinado período;

#### 5) Em relação aos participantes

- (i) identificação dos reclamantes, reclamados e partes, com qualificação completa e CPF ou CNPJ;
- (ii) 100 (cem) maiores reclamantes, reclamados, autores e réus, com os respectivos CPF?s e CNPJ?s em determinado período;

[m1] qual a função dessa informação, já que os conciliadores e mediadores em sua maioria são voluntários, atuando segundo sua disponibilidade de tempo?

## JUSTIFICATIVA

Estabelecida pela Resolução n. 125 a Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos, destacando entre seus princípios informadores a qualidade dos serviços como garantia de acesso a uma ordem jurídica justa, desenvolveu-se conteúdo programático mínimo a ser seguido pelos Tribunais nos cursos de capacitação de serventuários da justiça, conciliadores e mediadores. Para esse fim mostrou-se necessário compatibilizar a formação mínima exigida para a atuação desses facilitadores e as diferentes realidades econômicas, sociais e geográficas de cada Tribunal, com a adoção de um modelo factível em âmbito nacional. O modelo é composto por três módulos sucessivos e complementares, que correspondem a diferentes níveis de capacitação. Todos aqueles que irão atuar nos Centro de

Resolução de Disputas, inclusive servidores e conciliadores e mediadores já capacitados, necessariamente terão que cursar o Módulo I. Conciliadores e Mediadores terão que cursar os Módulos I e II e finalmente os mediadores terão que se capacitar nos três módulos.

O Módulo I, com 12 horas/aula, denominado "Introdução aos Meios Alternativos de Solução de Conflitos" versará sobre os diferentes meios não adversariais de solução de conflitos, com noções básicas sobre o conflito e a comunicação, disciplina normativa sobre o tema, experiências nacionais e internacionais, assegurando a compreensão dos objetivos da política pública de tratamento adequado de conflitos.

O Módulo II, com 16 horas/aula, denominado "Conciliação e suas Técnicas" se propõe a habilitar os facilitadores na utilização de técnicas autocompositivas de solução de conflitos, com enfoque na negociação e conciliação, trazendo padrões de comportamento ético e posturas exigidas no relacionamento com partes e diferentes profissionais envolvidos no CRD.

O Módulo III, com 16 horas/aula, denominado "Mediação e suas Técnicas" se propõe a habilitar os facilitadores na utilização de técnicas autocompositivas de solução de conflitos, com enfoque na mediação, identificando as diferentes Escolas, a multidisciplinaridade, as formas de sua aplicação, com destaque para a mediação judicial.

Os Módulos II e III serão necessariamente seguidos de estágio supervisionado. Para o Módulo II a carga horária será de 12 horas e para o Módulo III será de 24 horas.

Os certificados de capacitação apenas serão emitidos após a conclusão do estágio supervisionado.

Em relação aos servidores, o módulo I será complementado por módulo específico, destinado a detalhar o "modus operandi" do CRD, os procedimentos administrativos, de orientação ao público e de encaminhamento a entidades parceiras e outros órgãos públicos.

**Finalmente, desenvolveu-se Módulo específico para os magistrados, com o objetivo de integrá-los à Política Pública de tratamento adequado de conflitos, apresentando os principais métodos alternativos de solução de conflitos e suas aplicações, bem como detalhando o funcionamento dos CRDs.**

## **MODULO I**

**Título: INTRODUÇÃO AOS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

**Público Alvo:** Conciliadores, Mediadores, Serventuários da Justiça

**Objetivos:**

Conscientização sobre a política pública de tratamento adequado de conflitos;  
Trazer à reflexão o conflito e seus vários aspectos;  
Desenvolver habilidades na área da Comunicação;  
Informar sobre panorama nacional e internacional dos meios alternativos de solução de conflitos e principais métodos existentes;  
Informar normatização sobre o tema;

**Carga horária:** 12 horas/aula teóricas, sendo a hora/aula de 50 (cinquenta) minutos.

### **Disciplinas:**

#### 1) Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos (1 hora/aula)

- a) Princípios Constitucionais: Princípio do acesso à Justiça e pacificação social. Princípio da dignidade de pessoa humana;
- b) Importância da capacitação.
- c) Mudança de mentalidade: papel do CNJ, Tribunais e Instituições públicas e privadas.

#### 2) Comunicação e Conflito (8 horas/aula):

- a) Teoria da Comunicação. Axiomas da comunicação. Escuta ativa. Comunicação nas pautas de interação e no estudo do interrelacionamento humano: aspectos sociológicos (ilusórios/imaginários, paradigmas e preconceitos) e aspectos psicológicos (identidade, interesses, necessidades, interações e contrato psicossocial tácito; interações pessoais, profissionais e sociais);
- b) Teoria Geral do Conflito. Conceito e estrutura. Aspectos objetivos e subjetivos. Formas de resolução dos conflitos: adversariais e não adversariais;

#### 3) Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASCs) (2 horas/aula):

- a) Histórico. Panorama nacional e internacional. Cultura de Paz;
- b) Noções gerais e diferenciação entre os principais métodos de resolução de conflitos: judicial, negociação, conciliação, mediação e arbitragem.
- c) Diferenças e Semelhanças entre Mediação e Conciliação

#### 4) Enfoque normativo e ético da conciliação e suas aplicações no Poder Judiciário (1 hora/aula):

- a) Legislação brasileira sobre conciliação-mediação e Juizados Especiais. Resolução do CNJ. Provimentos dos Tribunais;
- c) O terceiro facilitador: funções, postura, atribuições, limites de atuação, imparcialidade X neutralidade, ética, Código de Ética, remuneração e supervisão; (sic).

**Método:** Aulas presenciais, interativas e expositivas, com exercícios,

através das técnicas de simulação de casos e exercícios para fixação dos conceitos aprendidos.

**Recursos materiais:**

Data Show  
DVD e filmes  
Apostilas  
Cadeiras móveis  
Flip-chart  
Sonorização

**Avaliação:**

Assiduidade  
Apresentação de relatório  
Participação nas aulas

**Referências:**

Livros didáticos  
Filmes e artigos temáticos

**MODULO II**

Título: **CONCILIAÇÃO E SUAS TÉCNICAS**

**Público Alvo:** Conciliadores e Mediadores

**Objetivos:**

Ensinar técnicas autocompositivas de solução de conflitos e sua aplicação prática

**Carga horária:** 16 horas/aula teóricas, sendo a hora/aula de 50 (cinquenta) minutos.

**Disciplinas:**

1) Introdução (7 horas/aula):

- a) Conceito e filosofia. Conciliação judicial e extrajudicial;
- b) Conciliação ou mediação?;
- c) Negociação. Conceito. Integração e distribuição do valor das negociações. Técnicas básicas de negociação (a barganha de posições; a separação de pessoas de problemas; concentração em interesses; desenvolvimento de opções de ganho mútuo; Critérios objetivos; melhor alternativa para acordos negociados). Técnicas intermediárias de negociação (estratégias de estabelecimento de rapport; transformação de adversários em parceiros; comunicação efetiva).

2) Conciliação e suas técnicas (7 horas/aula):

- a) Etapas (planejamento da sessão, apresentação ou abertura,

esclarecimentos ou investigação das propostas das partes, criação de opções, escolha da opção, lavratura do acordo);

b) Técnicas (recontextualização, identificação das propostas implícitas, afago, escuta ativa, espelhamento, produção de opção, condicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade).

4) Finalização da conciliação (1 hora/aula):

a) Formalização do acordo. Dados essenciais do termo de conciliação (qualificação das partes, número de identificação, natureza do conflito...). Redação do acordo: requisitos mínimos e exequibilidade;

b) Encaminhamentos e estatística.

5) O papel do conciliador e sua relação com os envolvidos no processo de conciliação (1 hora/aula):

a) Os operadores do Direito (o magistrado, o promotor, o advogado, o defensor público, etc) e a mediação.

b) Papel e Resistência. Técnicas para estimular advogados a atuarem de forma eficiente na conciliação

c) Contornando as dificuldades: descontrole emocional, embriaguez, desrespeito.

**Método:** Aulas presenciais, interativas e expositivas, com exercícios, através das técnicas de simulação de casos e exercícios para fixação dos conceitos aprendidos.

**Recursos materiais:**

Data Show

DVD e filmes

Apostilas

Cadeiras móveis

Flip-chart

Sonorização

**Avaliação:**

Assiduidade

Apresentação de relatório

Participação nas aulas

**Referências:**

Livros didáticos

Filmes e artigos temáticos

## MÓDULO III

Título: **MEDIAÇÃO E SUAS TÉCNICAS**

**Público Alvo:** Mediadores

**Objetivos:**

Ensinar técnicas autocompositivas de solução de conflitos e sua aplicação prática

**Carga horária:** 16 horas/aula teóricas, sendo a hora/aula de 50 (cinquenta) minutos.

**Disciplinas:**

1) A Mediação e sua origem (1hora/aula):

- a) Introdução histórica;
- b) Panorama mundial;

2) As Escolas ou Modelos de Mediação (04 horas/aula):

- a) Os diferentes modelos e suas ferramentas: Harvard ou facilitativo, transformativo, circular-narrativo, avaliativo;
- b) A negociação cooperativa de Harvard (posições e interesses, aspectos emocionais que envolvem a negociação, solução ou soluções parciais ou totais).

3) Mediação e suas técnicas (08 horas/aula):

- a) Conceito e filosofia. Mediação judicial e extrajudicial, prévia e incidental;
- b) Etapas - Pré-mediação e Mediação propriamente dita (acolhida, declaração inicial das partes, planejamento, esclarecimentos dos interesses ocultos e negociação do acordo);
- c) Técnicas ou ferramentas (co-mediação, recontextualização, identificação das propostas implícitas, formas de perguntas, escuta ativa, produção de opção, acondicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade ou reflexão).

4) Áreas de utilização da mediação (1 hora/aula):

- a) empresarial, familiar, civil, penal e Justiça Restaurativa.
- b) o envolvimento com outras áreas do conhecimento.

9) A mediação judicial (02 horas/aula):

- a) Vinculação ao Poder Judiciário?
- b) O gerenciamento do processo e os Centros de Resolução de Disputas;
- c) A Cultura de Paz (Política Pública e a necessidade de mudança de mentalidade).
- d) Código de ética do mediador.



**Método:** Aulas presenciais, interativas e expositivas, com exercícios, através das técnicas de simulação de casos e exercícios para fixação dos conceitos aprendidos.

**Recursos materiais:**

Data Show  
DVD e filmes  
Apostilas  
Cadeiras móveis  
Flip-chart  
Sonorização

**Avaliação:**

Assiduidade  
Apresentação de relatório  
Participação nas aulas

**Referências:**

Livros didáticos  
Filmes e artigos temáticos

## MÓDULO MAGISTRADOS

Título: **OS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

**Público Alvo:** magistrados

**Objetivos:**

Conscientização sobre a política pública de tratamento adequado de conflitos;  
Trazer à reflexão a importância da utilização dos meios não adversariais de solução de conflitos;  
Informar sobre panorama nacional e internacional dos meios alternativos de solução de conflitos e principais métodos existentes;  
Detalhar o funcionamento dos Centros de Resolução de Disputas e a fiscalização dos serviços de conciliadores/mediadores.

**Carga horária:** 8 horas/aula teóricas, sendo a hora/aula de 50 (cinquenta) minutos.

**Disciplinas:**

1) Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos (2 horas/aula)

- a) Princípios Constitucionais: Princípio do acesso à Justiça e pacificação social. Princípio da dignidade de pessoa humana;
- b) Legislação brasileira sobre conciliação-mediação e Juizados Especiais. Resolução do CNJ. Provimentos dos Tribunais;

- c) Importância da capacitação.
- d) Mudança de mentalidade: papel do CNJ, Tribunais e Instituições públicas e privadas, bem como do juiz coordenador do Centro de Resolução de Disputas.

2) Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASCs) (2 horas/aula):

- a) Histórico. Panorama nacional e internacional. Cultura de Paz;
- b) Noções gerais e diferenciação entre os principais métodos de resolução de conflitos: judicial, negociação, conciliação, mediação e arbitragem.
- c) Diferenças e Semelhanças entre Mediação e Conciliação. Indicação do método de solução de conflito adequado pelo magistrado.

3) Funcionamento dos Centros de Resolução de Disputas (1 hora/aula)

- a) Pré processual. Encaminhamentos aos Juizados Especiais e órgãos de assistência judiciária.
- b) Processual.
- c) Serviços de orientação e cidadania.
- d) Práticas administrativas. Pauta. Livros. Estatística.

4) Da relação dos magistrados com os conciliadores/mediadores (2 horas/aula)

- a) Recrutamento;
- b) Capacitação. Estágio Supervisionado. Reciclagem;
- c) Cadastro dos Tribunais. Inclusão e exclusão. Procedimento. Controle de Frequência.
- d) O terceiro facilitador: funções, postura, atribuições, limites de atuação, imparcialidade X neutralidade, Código de Ética, remuneração e supervisão;
- e) Satisfação do usuário. Formulário.

5) Da rede de cidadania (1 hora/aula)

- a) Convênios. Parcerias.
- b) Encaminhamentos. Padronização

**Método:** Aulas presenciais, interativas e expositivas, com exercícios, através das técnicas de simulação de casos e exercícios para fixação dos conceitos aprendidos.

**Recursos materiais:**

- Data Show
- DVD e filmes
- Apostilas
- Cadeiras móveis
- Flip-chart
- Sonorização

**Avaliação:**

Assiduidade  
Apresentação de relatório  
Participação nas aulas

**Referências:**

Livros didáticos  
Filmes e artigos temáticos

**MÓDULO SERVIDORES**

Título: **Da atuação no Centro de Resolução de Disputas**

**Público Alvo:** Servidores

**Objetivos:**

Detalhar procedimentos e rotinas do CRD

**Carga horária:** 4 horas/aula teóricas, sendo a hora/aula de 50 (cinquenta) minutos.

**Disciplinas:**

1) Procedimento no CRD (1hora/aula):

- a) Pré processual. Encaminhamentos aos Juizados Especiais e órgãos de assistência judiciária;
- b) Processual;
- c) Serviços de orientação e cidadania.

2) Práticas administrativas (1hora/aula)

- a) Inclusão e exclusão de conciliadores/mediadores no cadastro dos Tribunais.
- b) Pauta. Livros. Estatística.

3) Fiscalização dos serviços de conciliadores e mediadores (1hora/aula)

- a) Ética;
- b) Impedimento/suspeição;
- c) Comunicações ao Juiz Coordenador do CRD

4) Rede de cidadania (1hora/aula)

- a) Convênios. Parcerias.
- b) Encaminhamentos. Padronização

**Método:** Aulas presenciais, interativas e expositivas, com exercícios, através das técnicas de simulação de casos e exercícios para fixação dos conceitos

aprendidos.

**Recursos materiais:**

Data Show  
DVD e filmes  
Apostilas  
Cadeiras móveis  
Flip-chart  
Sonorização

**Avaliação:**

Assiduidade  
Apresentação de relatório  
Participação nas aulas

**Referências:**

Livros didáticos  
Filmes e artigos temáticos