

**CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM  
JUSTIÇA RESTAURATIVA E MEDIAÇÃO DE  
CONFLITOS**

**KELLE SEVERO DOS SANTOS**

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO FORMA DE  
CELERIDADE PROCESSUAL E ACESSO À  
JUSTIÇA.**

PORTO ALEGRE, RS, 2022.

**KELLE SEVERO DOS SANTOS**

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO FORMA DE  
CELERIDADE PROCESSUAL E ACESSO À  
JUSTIÇA.**

PORTO ALEGRE, RS, 2022.

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO FORMA DE  
CELERIDADE PROCESSUAL E ACESSO À  
JUSTIÇA.**

Trabalho de conclusão de curso em forma de Artigo Científico, apresentado à FACULESTE – MG como requisito para obtenção do diploma do Curso de **PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM JUSTIÇA RESTAURATIVA E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.**

## **FICHA CATALOGRÁFICA**

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO FORMA DE CELERIDADE PROCESSUAL E ACESSO À JUSTIÇA.**

Kelle Severo dos Santos,

2022. Páginas 018 f.: il.;

Orientador(a): Prof. (a).: Alan Marmute de Souza.

TCC em formato Artigo Científico para o curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Justiça Restaurativa e Mediação de Conflitos, FACULESTE - Faculdade do Leste Mineiro.

Palavras Chaves:

Mediação de conflitos. Celeridade processual. Acesso a justiça. Justiça restaurativa.

FACULESTE- Faculdade Do Leste Mineiro

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

**KELLE SEVERO DOS SANTOS**

### **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO FORMA DE CELERIDADE PROCESSUAL E ACESSO À JUSTIÇA.**

Esta monografia foi julgada e aprovada, com pontuação 10, para  
obtenção do título de especialista LATO SENSU em Justiça  
Restaurativa e Mediação de Conflitos, da Faculeste - Faculdade Do  
Leste Mineiro.

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof. (a).**

---

**Prof. (a).**

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

## SUMÁRIO

Introdução	7
Resolução alternativa de conflitos	8
Por que a resolução de conflitos pode ser uma forma de ampliar o acesso à justiça?	11
Conclusão	14
Bibliografia	15

## **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO FORMA DE CELERIDADE PROCESSUAL E ACESSO À JUSTIÇA.**

### **RESUMO**

A Constituição Federal de 88 trouxe a promulgação da garantia de acesso à justiça para todos. Aliado a esse fato tem-se uma “cultura do litígio” presente na sociedade brasileira. Nesse contexto, o judiciário tem recebido expressiva carga processual, e não consegue atender a demanda com eficiência. Surge a mediação de conflitos como meio alternativo para resolução dos litígios. Tal método de justiça restaurativa mostra-se célere, eficaz e de baixo custo para resolução de litígios e promoção efetiva do amplo acesso à justiça.

### **Palavras Chaves:**

Mediação de conflitos. Celeridade processual. Acesso à justiça. Justiça restaurativa.

### **Abstract:**

The Federal Constitution of 88 brought the enactment of the guarantee of access to justice for all. Allied to this fact, there is a “culture of litigation” present in Brazilian society. In this context, the judiciary has received a significant procedural load, and cannot meet the demand efficiently. Conflict mediation emerges as an alternative means of resolving disputes. Such restorative justice method proves to be fast, effective and low-cost for resolving disputes and effectively promoting broad access to justice.

### **INTRODUÇÃO**

A evolução social repercute, inevitavelmente, no convívio social, na compreensão do regramento jurídico e, conseqüentemente, na organização

processual.

Nesse sentido, é fundamental reconhecer o acesso à justiça como princípio essencial ao funcionamento do Estado de direito, que deve garantir na sua atuação como um todo, isonomia aos cidadãos. E na função jurisdicional, esse dever de igualdade se expressa, precisamente, pela garantia de acesso à justiça. (PINHO, 2021)

Nesta pesquisa utiliza-se de consultas à literatura a fim de apresentar conceitos relativos ao tema da justiça restaurativa no Brasil, por meio da mediação de conflitos como forma do judiciário obter maior celeridade processual, buscar a adequada resolução de conflitos interpessoais e de promover aos indivíduos, efetivamente, amplo acesso à justiça. O objetivo foi identificar e destacar as vantagens de se implementar e desenvolver uma cultura conciliatória, mediante a análise e interpretação de aspectos teóricos e legais da mediação de conflitos.

## **RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS**

Os conflitos de interesses são advindos das necessidades dos homens, que têm sempre a pretensão de atrair algo para si que satisfaça desde os apetites inerentes às suas necessidades mais básicas, até os que tenham a finalidade de saciar o próprio ego (CARNELUTTI, 2013, p.11)

Quando um determinado bem for incapaz de suprir as carências de todos queo almejam, certamente farse-ão guerras por este bem, este bem será disputado, haverá conflito entre os interessados por este bem. Contudo, na busca da resolução deste conflito, provavelmente prevalecerá a vontade do mais forte, ou como já ensinava a teoria de Darwin, do que se adapta melhor (CHAMPLIN, 2011, p. 18)

Segundo Lima Junior (2021) a fim de evitar que a força fosse o fator cabalmente decisivo na resolução dos conflitos surgidos no seio social, foi que a humanidade, buscando meios de amadurecer as relações de convivência, começou a desenvolver métodos para a resolução dos conflitos.

As formas alternativas de solução de conflitos, também denominadas ADR (*Alternative Dispute Resolution*) tiveram início nos Estados Unidos entre 1970 e 1980, visando amenizar o conflito entre litigantes, beneficiando métodos de autocomposição, dentre eles a mediação. (CAVALCANTI, 2010)

No Brasil, observou-se nos últimos anos que o crescimento populacional



levou como consequência ao crescimento do número de casos ajuizados (e por conseguinte, a morosidade) sem que os tribunais consigam atenuar ou resolver o que se costumou denominar crise da justiça ou crise do Poder Judiciário. Porém, crise deveria ser uma situação passageira que, ultrapassada, faria com que as coisas voltassem ao estado existente antes dela. No entanto, continuam ocorrendo no judiciário problemas que já eram apontados desde a década de 1980. (BARCELLAR, 2016)

No próprio Estado, os Juizados Especiais passaram a ser uma das primeiras alternativas a cidadãos comuns e de baixa renda que jamais teriam acesso à justiça no sistema tradicional. Nota-se que até o advento dos Juizados de Pequenas Causas, o acesso à justiça, como acesso ao Poder Judiciário, era apenas formal e o sistema permanecia enclausurado, pouco receptivo à percepção dos interesses do jurisdicionado e fechado ao relacionamento com a sociedade. (BARCELLAR, 2016, p.53)

A primeira saída da justiça em relação aos conflitos judicializados foi objeto de Resolução, pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que passou a estabelecer diretrizes para dar conta da crescente e abundante demanda existente. Com o estabelecimento de metas de nivelamento, exigindo maior produtividade quantitativa dos tribunais, houve significativo aumento dos índices de produtividade dos magistrados, o que até então não era monitorado com dados confiáveis no Brasil. (BARCELLAR, 2016)

Mas tais medidas não são suficientes para reduzir o congestionamento do Poder Judiciário. Isto porque, como explica Bacellar (2016) persiste ainda a cultura do litígio, da sentença, da guerra e do enfrentamento, que tem informado a atuação dos profissionais do direito, tanto nas questões judiciais quanto nas relações intersetoriais. “Essa cultura do litígio é uma das principais características dos métodos adversariais, em que o raciocínio é puramente dialético e um conflito é tabulado como de direito e analisado sob o prisma da lide em disputa”. (BACELLAR, 2016)

Cabe a resolução da lide, que segundo BACELLAR (2016) é um conflito de interesses qualificado por uma pretensão resistida ou insatisfeita. Conforme a definição clássica, se em relação à pretensão de um não houver resistência de outrem, não há lide e, portanto, não há interesse jurídico de se instaurar uma relação jurídico-processual.

Nesse sentido, a atual legislação com o Novo Código de Processo Civil e a Lei 13.140/15 – marco da mediação extrajudicial no Brasil - apresentam formas mais adequadas para a resolução dos conflitos de interesses.

O termo “resolução”, em seus múltiplos significados, retrata, segundo TARTUCE (2015, p. 145 e 146) o ato de resolver, elucidar e esclarecer, assim como o resultado dessa ação. Significa ainda decisão, deliberação, propósito, desígnio, transformação, conversão e decisão de um problema, e há diversas expressões usadas na teoria e na prática para designar as técnicas diferenciadas de tratamento do conflito como alternativa à solução judicial.

Dentro de um conceito de autonomia de vontade dos interessados, a mediação é uma forma de dar poder aos interessados, devolvendo-lhes o protagonismo sobre suas vidas, e autonomia na resolução de seus conflitos. Distancia-se do modelo paternalista em que um terceiro, com maior conhecimento ou poder, encarrega-se de solucionar desavenças entre as partes que não conseguiram fazê-lo por conta própria. (ALMEIDA, 2009)

A autonomia da vontade, princípio previsto na Constituição Federal, relaciona-se com o princípio da dignidade da pessoa humana.

Sobre o tema, o ministro Luís Roberto Barroso no Parecer Jurídico “Legitimidade da recusa de transfusão de sangue por Testemunhas de Jeová, Dignidade humana, liberdade religiosa e escolhas existenciais”, salienta:

“Na Constituição brasileira, a dignidade da pessoa humana vem inscrita como um dos fundamentos da República (art. 1º, III). Funciona, assim, como fator de legitimação das ações estatais e vetor de interpretação da legislação em geral. Tais considerações não minimizam a circunstância de que se trata de uma ideia polissêmica, que funciona, de certa maneira, como um espelho: cada um nela projeta a sua própria imagem de dignidade. E, muito embora não seja possível nem desejável reduzi-la a um conceito fechado e plenamente determinado, não se pode escapar da necessidade de lhe atribuir sentidos mínimos. Onde não há consenso, impõem-se escolhas justificadas e convenções terminológicas (BARROSO, 2010, pág. 08).”

Com a Lei n. 13.105/2015, que introduz o Novo Código de Processo Civil brasileiro, e com a Lei n. 13.140/2015, Lei de Mediação, percebe-se a pretensão de consolidar uma política judiciária de incentivo e aperfeiçoamento dos métodos consensuais de solução de conflitos. O art. 3º do Novo Código informa um comando ao Estado para promover, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos

e acrescenta que a mediação e a conciliação devem ser estimuladas por todos os profissionais do direito: juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial (BACELLAR, 2016, p.60)

A própria Lei da mediação de conflitos, traz em seu art. 1º, parágrafo único, a seguinte definição: “Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.

No Novo Código de Processo Civil, a conciliação e a mediação passam a ser, elas próprias, verdadeiros processos com seus contornos específicos, princípios, critérios e formas. Há uma sequência lógica e adequada para os procedimentos, com começo, meio e fim, como é verdadeiramente recomendável para a resolução adequada dos conflitos. (BARCELLAR, 2016, p.111)

Na mediação, as pessoas que estão em conflito a partir de uma concepção negativa, encontram-se em estado de desequilíbrio, tendo o mediador o desafio de buscar, por meio de técnicas específicas, uma mudança comportamental que ajude os interessados a perceber e a reagir ao conflito de uma maneira mais eficaz. Algumas vezes, a partir de uma adequada abordagem, altera-se a percepção sobre o conflito, e isso pode ser bom e construtivo.

Oliveira (2021) cita Braga Neto (2020) ao explicar que a mediação “trata-se de um processo em que um terceiro imparcial e independente ajuda, em reuniões separadas ou conjuntas, com as pessoas envolvidas em conflitos, a promoverem um diálogo diferente daquele decorrente da interação por força do conflito”.

A conversa desenvolvida no processo consensual da mediação serve para esclarecer situações, recuperar a comunicação direta, eliminar ruídos e falhas verificadas na comunicação anterior e pode até melhorar o relacionamento entre os interessados nas suas relações posteriores. (BACELLAR, 2016, p.221)

## **POR QUE A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS PODE SER UMA FORMA DE AMPLIAR O ACESSO À JUSTIÇA?**

O Poder Judiciário não tem conseguido cumprir, com rapidez e efetividade, o seu papel e não conseguirá cumpri-lo se continuar a fazer “mais do mesmo”. De

acordo com Bacellar (2016) é notória a morosidade da Justiça e a insatisfação do povo com os órgãos do Poder Judiciário a despeito do aumento estrutural. Os responsáveis pela prestação jurisdicional continuam a entregá-la com atraso muitas vezes de anos, ou décadas, e uma das críticas construtivas que se faz é no sentido de repensar o processo judicial. Também a insegurança jurídica com decisões totalmente diferentes a casos essencialmente iguais é causa de insatisfação e incompreensão da população.

A amplitude recursal e a diversidade de entendimento, todavia, são apenas algumas das muitas variáveis que colaboram com a percepção de ineficiência e com a demora na prestação jurisdicional e comprometem a sustentabilidade do Poder Judiciário." (BACELLAR, 2016, p.90)

Os inevitáveis conflitos não podem ficar sem solução e por isso precisam encontrar o melhor caminho para serem administrados, desfeitos, transformados, extintos, modificados, solucionados ou compatibilizados. Para alcançar os caminhos mais adequados a cada uma dessas situações, é que se estudam os diversos métodos de resolução de conflitos. (BACELLAR, 2016)

Para Spengler (2010) os meios alternativos de solução de conflitos possuem vários aspectos positivos, entre eles: redução do número de processos, e como consequência, o descongestionamento do poder judiciário que se encontra sobrecarregado, diminuição de custos e trâmites mais rápidos, o que acaba por facilitar o acesso à justiça proporcionando um tratamento mais qualitativo ao conflito, existindo uma preocupação com os litigantes e as diferenças.

Há uma tendência no Brasil a que os conflitos sejam sempre dirimidos perante o Poder Judiciário pelo método adversarial. O acesso à justiça, segundo Bacellar (2016) sempre considerado do ponto de vista do Estado, por muito tempo foi apenas formal sem nenhuma efetividade. Percebe-se haver uma gama de causas para as quais o Poder Judiciário é necessário, imprescindível e o único caminho adequado para resolvê-las. Como órgão e Poder que integra o Estado, o Judiciário tem o compromisso de garantir, com independência, o cumprimento da Constituição e as leis do País. Para que o sistema judiciário como um todo possa cumprir o seu papel com eficiência e em tempo razoável, deve ser reservado ao Poder Judiciário, fundamentalmente, causas mais significativas que exijam o controle da legalidade nos casos de lesão ou ameaça de lesão a direitos." (BACELLAR, 2016, p.96)

Falar em uma nova perspectiva de acesso à ordem jurídica justa, inclui um

processamento da forma mais adequada, efetiva e em tempo razoável. Inserida nessa expressão de acesso à justiça, está consubstanciada uma das funções do próprio Estado, a quem compete, não apenas garantir a eficiência do ordenamento jurídico, mas notadamente proporcionar a realização da justiça aos cidadãos. O acesso à ordem jurídica justa é visto como um instrumento ético para a realização da justiça. (BACELLAR, 2016, p.100)

No conceito de acesso à justiça, sob a ótica da ordem jurídica justa, está compreendida toda atividade jurídica, desde a criação de normas jurídicas, sua interpretação, integração e aplicação, com justiça (CICHOKI NETO, 2001).

Acesso à ordem jurídica justa, no contexto do Estado, engloba a ideia de acesso à justiça na perspectiva do cidadão que tem direito à resolução adequada dos conflitos. (BACELLAR, 2016, p.101)

Ainda segundo Bacellar (2016) para concretizar com eficiência o acesso à ordem jurídica justa, o Poder Judiciário por meio dos Centros, com seus setores específicos, devem propiciar atendimento aos jurisdicionados a fim de que possam encontrar a primordial e adequada resolução dos conflitos de interesses que lhe forem apresentados. Isso é possível com a organização dos serviços processuais, pré-processuais e de cidadania que estimulam a solução de conflitos pelos meios alternativos à solução adjudicada dada pela sentença.

Um exemplo prático de incentivo à cultura conciliatória é apresentado por Da Silva e Pignatari (2021) ao citar a premiação “Conciliar é legal”, promovida pelo CNJ, para prestigiar iniciativas de destaque a práticas consensuais. A abrangência da iniciativa do prêmio possui grande alcance no Judiciário. O vencedor da edição da premiação ocorrida em 2020 na categoria Tribunal de Justiça, foi o TJMG – Tribunal de Justiça de Minas Gerais, com o projeto intitulado “Paternidade para todos”, projeto que busca e contribui para a pacificação social, mediante emprego de práticas consensuais. Lembrando que o vencedor premiado no ano de 2015, o TJGO, Tribunal de Justiça de Goiás, promoveu o “Projeto Mediação Familiar”, do 3º Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania da comarca de Goiânia; apresentando índice de 94% de resolução de conflitos durante sua vigência.

“Por certo que esse estímulo aos meios alternativos extrajudiciais também integra a ideia de acesso à justiça como acesso à resolução adequada dos conflitos.” (BACELLAR, 2016, p.103)

## CONCLUSÃO

Uma ação integrada que estimule métodos consensuais extrajudiciais e judiciais deve ser pensada a partir da ideia de que o mais importante é encontrar a paz. Quando por qualquer razão, mesmo com o estímulo aos métodos consensuais, a paz não for encontrada, aí sim, de forma complementar, o Poder Judiciário deve ser provocado a julgar os casos. (BACELLAR, 2016, p.119)

O pilar autocompositivo deve ser estimulado, porém, como nem todos os casos são mediáveis, não encontrada a solução pelo método consensual (negociação, mediação ou conciliação), impõe-se pelo método adversarial o pilar heterocompositivo (o juiz julga).

Ainda na lição de Bacellar (2016) vimos que a finalidade do direito e do próprio Poder Judiciário é a coordenação dos interesses privados e o alcance da paz, e para isso nada supera o princípio da pacificação. O sistema judicial brasileiro contempla o Poder Judiciário como órgão oficial para resolução de conflitos e abarca os conflitos quase que integralmente. Assim, não pode se recusar a recepção das demandas que lhe são propostas, mas poderá fazer uma melhor triagem das causas. Deve o Poder Judiciário, como uma das formas de conquistar a sua eficiência e sustentabilidade, trabalhar cooperativamente pela desjudicialização.

De nada adianta ter monopólio de todas as causas, para mantê-las em estoque e não julgá-las, descumprindo o mandamento constitucional da razoável duração do processo (art. 5º, LXXVIII, da CF/88).

É evidente que a complexidade e a multiplicidade de demandas atendidas pelo poder judiciário têm sido superiores à capacidade. É como bem explica Bacellar (2016) “lutar pelo acesso à justiça e depois justificar o não fazer justiça exatamente por causa do amplo acesso à justiça”.

O ideal é um Poder Judiciário estruturado – com prioridade no primeiro grau – , capaz de corresponder às expectativas dos cidadãos e apto a resolver, com eficiência e celeridade, o complicado congestionamento dos juízos brasileiros. (BACELLAR, 2016, p.121)

Nos casos de lesão ou ameaça de lesão a direito, o Poder Judiciário, por meio da atividade jurisdicional, sempre estará pronto a impor obediência ao direito, com o retorno das condutas lesivas à linha da legalidade. Se a manifestação de vontade for eivada de vícios, o ato jurídico pode ser anulado como qualquer outro,

pois aí haverá lesão ao direito. As ofensas ao devido processo legal igualmente poderão ser levadas à apreciação do Poder Judiciário, de maneira inafastável. (BACELLAR, 2016)

O estímulo aos meios e soluções alternativas extrajudiciais se concretiza na efetividade e melhor cumprimento do princípio de acesso à justiça, como acesso à resolução adequada dos conflitos.

## BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, Tania. **Mediação e conciliação: dois paradigmas distintos, duas práticas diversas**. In: CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de (Coords.). Belo Horizonte: Fórum, 2009.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. Coleção saberes do direito; 53.

BARROSO, Luís Roberto. **Legitimidade da recusa de transfusão de sangue por testemunha de Jeová. Dignidade humana, liberdade religiosa e escolhas existenciais**. *Parecer Jurídico*. 2010. Rio de Janeiro/RJ. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/61417/oprincipio-da-dignidade-da-pessoa-humana-como-fundamento-para-olivre-exercicio-da-personalidade-humana-e-a-autonomia-da-vontadedo-paciente>. Acesso em 30 ago. 2022.

BRASIL. **Constituição Federal, 1988**. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Jusbrasil. Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10641516/artigo-5-da-constituicao-federal-de-1988>. Acesso em: 02 set 2022.

BRASIL. **Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015**. *Código de Processo Civil*. Presidência da República. Casa Civil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015018/2015/lei/l13105.htm#:~:text=L13105&text=LEINC2BA2013.1052CDE16DEMARCODE202015.&text=CC3B3digodeProc essoCivil.&text=Art.201C2BAOprocessocivil,seasdisposiC3A7C3B5esdesteCC33digo](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015018/2015/lei/l13105.htm#:~:text=L13105&text=LEINC2BA2013.1052CDE16DEMARCODE202015.&text=CC3B3digodeProc essoCivil.&text=Art.201C2BAOprocessocivil,seasdisposiC3A7C3B5esdesteCC33digo). Acesso em 03 set. 2022.



BRASIL. **Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015.** *Lei de mediação.* Presidência da República. Casa Civil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm) Acesso em 03 set. 2022.

CARNELUTTI, Francesco. **Como Nasce o Direito.** 4. Ed. Belo Horizonte: Líder, 2013.

CAVALCANTI, Fabiano Robalinho. **Arbitragem e mediação.** 1. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2010.

CHAMPLIN, Russel Norman. **Enciclopédia de Bíblia, Teologia e Filosofia – Vol. 2.** 10. Ed. São Paulo: Hagnos, 2011.

CICHOKI NETO, José. **Limitações ao acesso à justiça.** Curitiba: Juruá, 2001.

DA SILVA, Renata Feitosa; PIGNATARI, Alessandra Aparecida Calvoso Gomes. Mediação e conciliação: vantagens do desenvolvimento de uma cultura conciliatória. *Revista Científica da UMC.* V. 6, n. 2, 2021.

LIMA JUNIOR, Luciano Barbosa de. **A morosidade do período entre audiências nos juizados especiais cíveis.** *Revista da 58ª Subseção da OAB/RJ.* Pág. 14 – 24, jun. 2021.

OLIVEIRA, Lizandra Colossi. **A mediação de conflitos e a concretização do princípio fundamental da dignidade humana.** *Revista Cidadania e Acesso a Justiça.* Pág. 53 – 69, jul/dez. 2021.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; MAZZOLA, Marcelo. **Manual de mediação e arbitragem.** 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Da jurisdição à mediação: por uma outra cultura no tratamento dos conflitos.* Ijuí: Unijuí, 2010.



TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2015.

Kelle Severo dos Santos é Bacharel em Administração de Empresas pela URCAMP - SL, Servidora Pública no Estado do Rio Grande do Sul, acadêmica do Curso de Direito na FACULDADE JOÃO PAULO II - POA, Pós-Graduada Latu Senso em Administração Pública pela FACULESTE - MG, Pós-Graduada Latu Senso em Justiça Restaurativa e Mediação de Conflitos na FACULESTE - MG.