

O QUE SÃO, AFINAL, NEGOCIAÇÃO, MEDIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E JUSTIÇA RESTAURATIVA?

Danielle de Guimarães Germano Arlé

“Zilu perguntou a Confúcio:

— Se o rei Wen o chamasse para governar
o país, qual seria a primeira providência?—
Aprender os nomes de meus assessores.”

(Paulo Coelho)



1. A importância do uso dos nomes e dos conceitos

Sabe-se que, ao dar nomes às coisas, o ser humano delas vai se apropriando. Esse é o motivo pelo qual uma criança, antes mesmo de aprender a falar, já aponta para os objetos que vai percebendo ao seu redor, ávida por conhecer o nome de cada coisa e poder, então, integrá-la ao seu mundo. Pelo mesmo motivo, dois estranhos, falantes de línguas diferentes, ao se encontrarem pela primeira vez, apontam para si e se apresentam com seus nomes. O correto uso dos nomes é fundamental para o conhecimento da coisa, do instituto ou do ser designado.

Torna-se importante, assim, bem fixar os nomes e os conceitos referentes aos institutos jurídicos que são objeto deste trabalho, a fim de que sejam usados, de maneira harmônica, pelo Ministério Público mineiro. Alinhar o conhecimento dos signos de linguagem é basilar para a maior eficácia do processo comunicacional.

Este é o objetivo do capítulo inicial da presente Revista MPMG Jurídico: propor, no Ministério Público do Estado de Minas Gerais, um alinhamento de conceitos dos institutos relacionados à autocomposição no âmbito do tratamento de conflitos.

Com o advento da Lei n. 13.105/2015, que instituiu o novo Código de Processo Civil, e da Lei n. 13.140/2015, marco legal da mediação no Brasil, a palavra “mediação” passou a ser constantemente utilizada pelos

meios de informação, o que, se por um lado serve para divulgar o instituto, por outro, gera alguma confusão, pois o uso desse nome pelas mídias, sobretudo jornais, revistas, bem como por apresentadores e entrevistadores, nem sempre se faz com o devido rigor científico.

Dessa forma, e desde já, é relevante frisar que *a autocomposição de conflitos é um gênero que contém várias espécies de métodos dos quais nem todos são propriamente “mediação”*.

Sendo assim, para que os integrantes do Ministério Público brasileiro possam se apropriar do conhecimento relativo aos distintos métodos de autocomposição e passar a usá-los com eficácia, é preciso bem conhecer seus conceitos e usar o nome adequado para designar cada um deles. Diante disso, a conceituação dos aludidos métodos relacionados à autocomposição, bem como a diferença entre eles, será feita nos itens 3, 4, 5 e 6 deste capítulo.

2. O sistema de métodos de tratamento de conflitos

Como um processo coconstruído na interação entre duas ou mais partes (CARAM; EILBAUM; RISOLÍA, 2010, p. 71), o conflito, que hoje já se sabe ser natural, inevi-

tável e possuidor de aspectos destrutivos e construtivos, pode ser tratado sob três enfoques: o da prevenção¹, o da administração e o da resolução.

A prevenção, a administração e a resolução de conflitos podem se dar de forma *autocompositiva* (quando as próprias partes do conflito o previnem, administram-no e o resolvem) ou *heterocompositiva* (quando um terceiro, que não é parte do conflito, é chamado a fazê-lo).

Numa ordem jurídica em que o acesso à Justiça, como valor, é garantido em sua forma mais completa, deve ser assegurada a existência de um sistema de tratamento adequado de conflitos, ou seja, um sistema que contenha, como elementos interrelacionados, vários métodos de tratamento de conflitos, os quais poderão ser utilizados conforme a melhor adequação a cada caso concreto.

O atual sistema jurídico da República Federativa do Brasil, Estado Democrático de Direito, compreende, assim, vários métodos diferentes de prevenção, de administração e de resolução de conflitos individuais e coletivos.

Nesse sistema de métodos de tratamento de conflitos, não se duvida de que o método mais utilizado é, atualmente, o método judicial, o que pode ser constatado no último relatório do CNJ, Justiça em Números 2017, que aponta a existência de 79,7 milhões de processos judiciais acumulados no Poder Judiciário brasileiro no final do ano de 2016 (BRASIL, 2017a, p. 66).

O método judicial (que, ao lado do método da arbitragem, integra a dupla de métodos heterocompositivos de tratamento de conflitos de nosso sistema jurídico) é o mais adequado para resolver determinados litígios, não o sendo, contudo, para outros.

Num sistema eficaz de tratamento de conflitos, os métodos não se destinam a substituir um ou outro, não há um método melhor do que outro e nem há um método que deva ser utilizado como prioritário e em relação ao qual os demais sejam alternativos. O que existe, de fato, é um *sistema complementar*, pois, conforme Nató, Querejazu e Carbajal (2006, p. 36), num sistema integral de acesso à Justiça, os métodos se complementam.

Sem embargo de que ainda sejam encontradas inúmeras referências a termos mais antigos, tais como “méto-

dos alternativos de resolução de conflitos”, “resolução alternativa de disputas” (que deriva do termo originariamente usado em Inglês- ADR- *Alternative Dispute Resolution*) ou “resolução alternativa de conflitos”, tais termos não devem ser evitados no Ministério Público brasileiro, que, atento à sua missão de ser instituição de amplo acesso à Justiça, deve bem compreender o sistema de tratamento adequado de conflitos e todos os seus métodos disponíveis como complementares.

Entre os métodos complementares de tratamento de conflitos, os quais podem e devem ser utilizados pelo Ministério Público brasileiro, estão a negociação, a conciliação, a mediação e os processos de Justiça Restaurativa (BRASIL, 2014), a seguir detalhados.

3. A negociação

A negociação é um método autocompositivo que, ao lado e em interação com outros, integra o sistema de tratamento adequado de conflitos.

Como um dos métodos desse sistema complementar, pode ser definida *como um processo técnico de comunicação entre as partes do conflito, que, sem a intervenção de um terceiro, visam encontrar, conjuntamente, a melhor solução para resolvê-lo, sendo a negociação, assim, um processo direto de autocomposição*.

A existência de várias pessoas que representam cada parte do conflito, dentre elas representantes legais das partes e/ou seus advogados, não torna o processo de negociação um processo indireto de autocomposição, pois todos aqueles que dele participam o fazem como parte. Assim, se um advogado comparece ao processo negocial representando a empresa “A”, ou a pessoa “B”, nem por isso a negociação conta com a presença do terceiro. Em processos de autocomposição, é considerado terceiro apenas o terceiro imparcial ou neutro.

A grande diferença entre a negociação e os métodos da conciliação e da mediação é, justamente, a intervenção do terceiro neutro, ausente na primeira e presente nos demais.

A negociação é processo informal que pode, em apertada síntese, dar-se de *maneira competitiva* (caso em que a negociação é chamada de “barganha”, “regateio”, “negociação com base em posições”, “negociação competitiva”, “negociação posicional” ou “negociação distributiva”) ou *colaborativa* (caso em que é chamada

¹ Dada sua inevitabilidade, quando se fala em prevenir conflitos, o que está implícito é que apenas os aspectos destrutivos podem ser evitados, não a ocorrência, em si mesma, do conflito.

de “negociação harvardiana”, “negociação com base nos interesses”, “negociação segundo princípios”, “negociação voltada à resolução do problema” ou “negociação de Harvard”).

No tocante à negociação colaborativa, esta passou a ser chamada de negociação harvardiana porque, em 1981, dois professores de Harvard, Roger Fisher e William Ury, do PON (*Program on Negotiation*, da universidade de Harvard), após estudos, lançaram, pela primeira vez, o livro “*Getting to Yes; negotiating agreement without giving in*” ou como “Chegar ao Sim: a negociação de acordos sem concessões” (FISHER, 2014), que mais tarde, nas demais edições, também contou com a coautoria de Bruce Patton. Nessa obra, considerada a obra seminal do método de negociação colaborativa, são apontados quatro princípios para uma negociação eficaz (separar as pessoas do problema, negociar com base nos interesses e não nas posições, gerar opções de ganhos múltiplos e estabelecer um critério objetivo para a escolha entre as opções geradas) e sete elementos do processo negocial, que acabam, em última análise, estabelecendo um guia de fases a ser seguido no aludido processo (comunicação, relação, interesses, opções, critérios objetivos, MANA- melhor alternativa ao não-acordo, e acordo).

Alguns teóricos e práticos da negociação já afirmaram que a negociação eficaz nem sempre é puramente competitiva ou colaborativa. Nesse sentido, Rubén Alberto Calcaterra (2002) propõe a negociação que denomina de *estratégica* (por outros designada “negociação situacional”), em que são necessários conhecimentos de negociação colaborativa e também de negociação competitiva, sendo aconselhável, sempre, que se inicie a negociação colaborativamente para, só após explorados os interesses das partes, agir competitivamente em relação aos interesses realmente opostos.

No Ministério Público brasileiro, de acordo com o artigo 8º da Resolução CNMP n. 118, de 1º de dezembro de 2014,

A negociação é recomendada para as controvérsias ou conflitos em que o Ministério Público possa atuar como parte na defesa de direitos e interesses da sociedade, em sua condição de representante adequados e legitimado coletivo universal. (BRASIL, 2014).

Sobre a negociação, ainda, merecem atenção o artigo 3º, §§ 2º e 3º da Lei n. 13.105 de 2015, que dizem dispõem que “o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos”, e que:

A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério

Público, inclusive no curso do processo judicial. (BRASIL, 2015a, grifo nosso).

Sendo o Ministério Público órgão do Estado, este deve estimular a negociação como método de tratamento adequado de conflitos.

Também a Lei n. 13.140/2015 embasa a atuação do Ministério Público como negociador, pois prevê, claramente, a mediação judicial e a extrajudicial e, em seu artigo 42, estipula que “aplica-se esta Lei, no que couber, às outras formas consensuais de resolução de conflitos [...]”, o que abrange, sem dúvidas, a negociação.

4. Mediação

A mediação, considerada por Christopher Moore (2010, p. 44-45) “uma extensão do processo negocial”, e por Goldberg, Sander e Rogers (1992, p. 103) como “a negociação levada a efeito com a assistência de um terceiro”, é um outro método de tratamento adequado de conflitos que se torna necessário justamente para tratar conflitos quando as partes encontrem dificuldade na negociação direta, surgindo, assim, a figura do mediador, terceiro imparcial e neutro cuja função principal é auxiliar tais partes no processo de comunicação.

Como um método de tratamento adequado de conflitos, *a mediação é um processo técnico em que duas ou mais partes de um conflito são auxiliadas, no processo comunicacional, por uma terceira pessoa, neutra (mediador), a tentarem encontrar soluções que atendam aos interesses de todos, sendo, assim, um processo indireto de autocomposição.*

A Lei n. 13.140/2015, em seu artigo 1º, parágrafo único, definiu a mediação como:

[...] 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. (BRASIL, 2015b).

No processo de mediação, a função do mediador será sempre esta: conduzir, com técnicas adequadas, o processo comunicacional. Conforme as diferentes escolas ou modelos existentes, a função do mediador pode ser identificada com a de *auxiliar as partes do conflito a se comunicarem* para que elas cheguem a um acordo (mediação harvardiana), *auxiliá-las a se comunicarem* para que elas transformem si próprias e sua relação (mediação transformadora) ou *auxiliá-las a se comunicarem* para construírem uma história alternativa (mediação circular-narrativa). Ainda que os modelos divirjam quanto ao objetivo final do processo de mediação, os três partem da certeza de que a função do mediador é a de o

mediador deve auxiliar as partes do conflito no processo comunicacional.

Sobre a existência das três escolas ou modelos de mediação, atualmente o que se afirma é que não existem mediações que sigam exclusiva e puramente o modelo de uma única escola, mas sim mediações em que as técnicas sugeridas por uma ou outra escola são usadas nos momentos mais adequados do processo autocompositivo.

Sendo um dos métodos do amplo sistema de acesso à Justiça (assegurado pelo sistema de tratamento adequado de conflitos), a mediação pode e deve ser utilizada pelo Ministério Público, em prol da sociedade à qual os serviços da Instituição se direcionam.

A Resolução CNMP n. 118/2014 dispõe, em seu artigo 9º, que:

A mediação é recomendada para solucionar controvérsias ou conflitos que envolvam relações jurídicas nas quais é importante a *direta e voluntária* ação de ambas as partes divergentes. (BRASIL, 2014, grifo nosso).

A respeito da mediação, são dignos de nota o artigo 3º, §§ 2º e 3º da Lei n. 13.105 de 2015, já mencionado acima (item III), e a Lei n. 13.140/2015, que, ao prever claramente a existência de mediação judicial e extrajudicial, embasa a atuação do Ministério Público como mediador.

Sobre a diferença entre a mediação judicial e a extrajudicial, há que se chamar atenção de que não é o fato de já existir ou não processo judicial que torna a mediação judicial ou extrajudicial a via autocompositiva a ser escolhida. No Brasil, a opção do legislador, para fazer essa distinção, não foi a existência ou não de processo judicial, e sim o âmbito em que é feita a mediação e o mediador que a conduz. Se a mediação é feita no âmbito do Poder Judiciário (haja ou não processo já iniciado), por mediador judicial, esta será judicial e deverá ser homologada por um juiz de direito. Se a mediação acontecer fora do âmbito do Poder Judiciário, por mediador extrajudicial, haja ou não processo judicial já iniciado, aí sim será extrajudicial e eventual acordo pode ou não depender, para eficácia de título executivo, de homologação judicial.

A lei de mediação reforça a função do mediador como condutor do processo de comunicação, pois, o seu art. 4º, §1º da Lei n. 13.140/2015, prevê que “o mediador conduzirá o *procedimento de comunicação* entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito”. (BRASIL, 2015b, grifo nosso).

Sobre a possibilidade de a mediação ser conduzida pelo Ministério Público e, mais especificamente, por seu

membro, a Corregedoria-Geral do Ministério Público do Estado de Minas Gerais inclusive já se pronunciou e, no Procedimento de Orientação Funcional n. 38/2016, assim decidiu:

- 1) A mediação, como processo de tratamento adequado de conflitos, é método técnico autocompositivo que pode e deve ser utilizado pelo Ministério Público quando, dentre os métodos possíveis, for o mais indicado;
- 2) Não há impeditivo que o processo de mediação seja conduzido por membro (agente político) do Ministério Público. (MINAS GERAIS, 2016).

Podem ser objeto de mediação os direitos disponíveis e os indisponíveis transacionáveis, de acordo com o que dispõe o artigo 3º, *caput*, da Lei n. 13.140/2015. A lei não especificou o que são direitos indisponíveis transacionáveis e, para a construção desse conceito, nos tribunais e na doutrina, é muito importante a rica e séria atuação do Ministério Público na mediação.

Ao conduzir um processo de mediação, o integrante do Ministério Público tem à sua disposição várias ferramentas (também chamadas técnicas) de mediação, tais como: saber negociar e manejar as ferramentas básicas da negociação (separar as pessoas do problema, focar nos interesses e não nas posições, gerar opções criativas e fixar critérios objetivos para decidir entre as opções geradas); preparar e utilizar de maneira apropriada o espaço da mediação; uso da empatia; emprego da Comunicação Não Violenta (método de comunicação sistematizado por Marshall Rosenberg); construir o reenquadramento do conflito, usar a linguagem “eu”; transformar a discordância em concordância, a negativa em afirmativa e a passividade (reatividade) em proatividade; fazer uso do parafraseamento; ouvir as propostas implícitas; fazer uso adequado do resumo, do reforço positivo, do silêncio, da normalização, do espelhamento; interromper ou reverter as espirais destrutivas do conflito; usar as perguntas desagregadoras da PNL-Programação Neurolinguística; validar os sentimentos das partes; usar o enfoque prospectivo; conotar positivamente; legitimar todas partes; promover seu empoderamento e reconhecimento recíproco; externalizar o problema; aplicar a inversão de papéis, os testes de realidade e a técnica do advogado do diabo; construir a agenda da mediação; mapear o conflito; fazer a boa gestão do tempo; e promover sessões privadas, se necessárias.

5. Conciliação

A conciliação, na cultura da América Latina, é tradicionalmente identificada como uma fase do processo judicial. Entretanto, não se trata de apenas uma das fases do processo conduzido pelo Poder

Judiciário, e sim de um método autocompositivo de tratamento de conflitos que pode ser utilizado judicial ou extrajudicialmente.

O que diferencia a conciliação da mediação não é o fato de ocorrer ou não perante o Poder Judiciário ou de se dar antes ou depois da propositura de ação judicial, já que hoje, no hodierno sistema normativo brasileiro, conciliação e mediação podem ocorrer tanto judicial quanto extrajudicialmente.

Muitas vezes, mediação e conciliação são abordadas como se fossem uma única coisa, a ponto de o legislador do novo Código de Processo Civil ter mencionado, no *caput* do art. 165, sessões e audiências de conciliação e mediação. Contudo, numa análise mais atenta, constata-se que, no mesmo diploma legal, cuidou-se de fazer a distinção entre os dois referidos métodos.

A conciliação é método indicado para tratar de *conflitos em que não há vínculo anterior entre as partes* e em que *o conciliador pode sugerir soluções* (na fase de geração de opções, existente nos processos autocompositivos, o conciliador pode chegar a sugerir opções a serem avaliadas pelas partes). Ademais, ainda nos termos da Lei n. 13.105/2015, *o processo de conciliação ocorre de maneira menos estruturada que o processo de mediação* e é mais célere do que este².

A mediação é método indicado para tratar de conflitos *em que houver vínculo anterior entre as partes* e o *mediador, na pureza do processo de mediação, deve se abster de gerar opções de solução do conflito*. Sendo um processo autocompositivo em que as questões levadas à mesa costumam ser mais profundas, *a mediação é mais estruturada e, em regra, mais alongada no tempo do que a conciliação*³.

Além disso, sobre a conciliação, a Resolução CNMP n. 118/2014 dispõe o seguinte:

Art. 11. A conciliação é recomendada para controvérsias ou conflitos que envolvam direitos ou interesses nas áreas de atuação do Ministério Público como órgão interveniente e nos quais sejam necessárias intervenções propondo soluções para a resolução das controvérsias ou dos conflitos.

Art. 12. A conciliação será empreendida naquelas situações em que seja necessária a intervenção do membro do Ministério Público, servidor ou voluntário, no sentido de propor soluções para a resolução de conflitos ou de controvérsias, sendo aplicáveis as mesmas normas atinentes à mediação. (BRASIL, 2014).

6. Justiça Restaurativa

Como já observado por Howard Zehr, um dos teóricos de referência da Justiça Restaurativa, ela é “um campo que começou na prática e não na teoria”, daí a dificuldade de se encontrar um conceito unânime a respeito dela. Por outro lado, nos últimos anos, têm brotado no Brasil, de norte a sul e de leste a oeste, notícias de experiências diversas de Justiça Restaurativa, tornando ainda mais comum que as pessoas confundam-na com seus programas, processos e práticas.

Neste capítulo, serão trazidos alguns dos conceitos mais conhecidos de Justiça Restaurativa e de seus institutos, sem a pretensão de esgotar todos os conceitos existentes no mundo.

Nesse sentido, a *Justiça Restaurativa*, também conhecida como justiça restauradora, justiça reparativa, justiça reintegrativa ou justiça restitutiva, é conceituada por Highton, Álvarez e Gregorio Gregório (1998, p. 77) como “uma filosofia, uma atitude, um modo de pensar e um novo paradigma da forma de enfrentar o delito, desde a perspectiva da vítima, do infrator e da comunidade”.

Por sua vez, o Conselho Econômico e Social da ONU, em 2002, através da Resolução 12, conceituou-a como uma

[...] resposta ao crime que respeita a dignidade e a igualdade das pessoas, constrói o entendimento e promove harmonia social mediante a restauração das vítimas, ofensores e comunidades. (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2002).

Já a Resolução CNJ n. 225, de 31 de maio de 2016, define Justiça Restaurativa como:

[...] um conjunto ordenado e sistêmico de princípios, métodos, técnicas e atividades próprias, que visa à conscientização sobre os fatores relacionais, institucionais e sociais motivadores de conflitos e violência, e por meio do qual os conflitos que geram dano, concreto ou abstrato, são solucionados de modo estruturado [...] (tendo) como foco a satisfação das necessidades de todos os envolvidos, a responsabilização ativa daqueles que contribuíram direta ou indiretamente para a ocorrência do fato danoso e o empoderamento da comunidade, destacando a necessidade da reparação do dano e da recomposição do tecido social rompido pelo conflito e as suas implicações para o futuro. (BRASIL, 2016).

A definição trazida pelo CNJ é importante para reforçar que, ainda que a Justiça Restaurativa tenha seus conceitos surgidos na ideia de nova resposta ao crime, à contravenção e ao ato infracional, atualmente ela tem sido considerada um *movimento social, inspirado pelos valores de reparação dos danos* (da vítima, do autor do fato e da comunidade); *responsabilidade ativa do autor do fato* (que deve ocorrer após o reconhecimento da prática delitiva ou infracional, sendo buscada a responsabilidade efetiva e real sobre o resultado causado

² Art. 165, § 2º da Lei 13.105/2015.

³ Art. 165, § 3º da Lei 13.105/2015.

na vítima e na comunidade; a responsabilização ativa consiste no *responsabilizar-se* do autor do fato, diferente do ser responsabilizado, que é o que ocorre, em regra, no processo judicial criminal ou infracional tradicional); e *reintegração do autor do fato e da vítima à comunidade* (que também é lesada pela prática da infração penal), e que pode ser aplicado, assim, em qualquer campo, inclusive o não penal.

Destaca-se, ademais, definições relacionadas ao tema, abaixo apresentadas.

Programa de Justiça Restaurativa, de acordo com a definição da ONU, é qualquer programa aquele que utilize processos restaurativos para atingir os objetivos da Justiça Restaurativa. (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2002).

Processo restaurativo (ou, conforme chamado pelo CNJ, procedimento restaurativo) é toda forma de processo, como conjunto ordenado de atos, no qual a vítima e o ofensor, e, quando apropriado, quaisquer outros indivíduos ou membros da comunidade afetados por um crime ou ato infracional, participam ativamente na resolução das questões oriundas do crime ou do ato infracional, com a ajuda de um facilitador. Conforme a Resolução 12 de 2002 do Conselho Econômico e Social da ONU, os processos restaurativos podem incluir a mediação (no caso da Justiça Restaurativa, a mediação parece ser a mediação vítima-ofensor- MVO), a conciliação, a reunião familiar ou comunitária (*conferencing*) e os círculos decisórios (*sentencing circles*).

Os *objetivos dos processos restaurativos* podem ser resumidos em: atender às necessidades individuais e coletivas, levar responsabilidade às partes do conflito penal ou infracional – que, de maneira mais profunda, são a vítima, o ofensor e quaisquer outros indivíduos ou membros da comunidade afetados por um crime ou ato infracional – e promover a reintegração da vítima e do ofensor na comunidade, corresponsável pela existência e pela manutenção de laços sadios entre todos os seus integrantes.

Prática restaurativa, nos termos da Resolução CNJ n. 225/2016, é qualquer *forma diferenciada* de tratar, de maneira estruturada, o conflito que gera dano concreto ou abstrato. A prática restaurativa, é, assim, qualquer técnica ou ferramenta que seja utilizada num processo restaurativo ou até mesmo fora dele, para buscar os resultados da Justiça Restaurativa.

A Resolução CNMP n. 118/2014 prevê que:

Art. 13. As práticas restaurativas são recomendadas nas situações para as quais seja viável a busca da reparação

dos efeitos da infração por intermédio da harmonização entre o (s) seu(s) autor (es) e a (s) vítima (s), com o objetivo de restaurar o convívio social e a efetiva pacificação dos relacionamentos.

Art. 14. Nas práticas restaurativas desenvolvidas pelo Ministério Público, o infrator, a vítima e quaisquer outras pessoas ou setores, públicos ou privados, da comunidade afetada, com a ajuda de um facilitador, participam conjuntamente de encontros, visando à formulação de um plano restaurativo para a reparação ou minoração do dano, a reintegração do infrator e a harmonização social. (BRASIL, 2014).

Recentemente, em documento firmado em junho de 2017, intitulado Declaração de Brasília, o III Seminário Internacional “Soluções alternativas no processo penal”, promovido pelo Conselho Nacional do Ministério Público, concluiu que:

Deve-se procurar uma solução justa e duradoura às consequências do crime, inserindo, inclusive, a sociedade na busca da solução dos conflitos e da pacificação social, em especial a justiça restaurativa. (BRASIL, 2017b).

7. Conclusão

O Ministério Público brasileiro é instituição de garantia de acesso à justiça, que deve ser interpretada como garantia, de todos, a um sistema integral de tratamento adequado de conflitos. Por esta razão, é necessário ao Ministério Público mineiro conhecer os distintos métodos e institutos que integram o sistema de tratamento adequado de conflitos. Este capítulo de abertura deste número apresentou a proposta de alinhamento de conceitos dos métodos e institutos, com a finalidade de permitir ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais a harmonização de linguagem empregada por membros e servidores, todos a serviço do público, de modo a garantir a proteção de direitos e a perfeita aplicação da lei.

8. Referências

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2017**: ano-base 2016. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2017a. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/11/d982ddf36b7e5d1554aca6f3333f03b9.pdf>>. Acesso em: 3 maio 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n. 225, de 31 de maio de 2016. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_225_31052016_02062016161414.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2017.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. Resolução n. 118, de 1º de dezembro de 2014. Dispõe sobre a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério Público e dá outras providências. Disponível em: <http://www.cnmp.mp.br/portal/images/Normas/Resolucoes/Resolu%C3%A7%C3%A3o_n%C2%BA_118_autocomposi%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. Deliberação de Brasília. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL: soluções alternativas no processo penal, 3., 2017, Brasília. **Declaração...** Brasília: CNMP, 2017b. Disponível em: <http://www.cnmp.mp.br/portal/images/Carta_Semin%C3%A1rio.pdf>. Acesso em: 3 maio 2018.

BRASIL. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015a. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 4 maio 2018.

BRASIL. Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015b. 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. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm>. Acesso em: 4 maio 2018.

CALCATERRA, R. A. **Mediação estratégica**. Barcelona: Gedisa, 2002.

CARAM, M. E.; EILBAUM, D. T.; RISOLÍA, M. **Mediação, design de uma prática**. 4. ed. Buenos Aires: Ástrea, 2010.

COELHO, Paulo. A importância de saber os nomes. *G1*, 7 ago. 2011. Disponível em: <<http://g1.globo.com/platb/paulocoelho/2011/08/07/a-importancia-de-saber-os-nomes-2/>>. Acesso em: 30 abr. 2018.

FISHER, R.; URY, W.; PATTON, B. **Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões**. Rio de Janeiro: Solomon, 2014.

GODLBERG, G. S. E.; SANDER, F. E. A.; ROGERS, N. H. **Dispute resolution: neotiaton, mediation and other processes**. 2. ed. New York: Little Brown, 1992.

HIGHTON, E. I; ÁLVAREZ G. S.; GREGORIO, C. G. **Resolución alternativa de disputas y sistema penal: la mediación penal y los programas víctima-victimario**. Buenos Aires: Ad-Hoc, 1998.

MINAS GERAIS. Ministério Público do Estado de Minas Gerais.. Procedimento de Orientação Funcional n.38/2016/CGMP. **Minas Gerais**, Belo Horizonte, p. 16, 18 maio 2016.

MOORE, C. **El proceso de mediación, métodos prácticos para la resolución de conflictos**. Buenos Aires: Granica, 2010.

NATÓ, A. M.; QUEREJAZU, M. G. R.; CARBAJAL, L. M. **Mediação comunitária**. Buenos Aires: Universidad, 2006.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Resolução n. 2002/12, de 24 de julho de 2002. Princípios básicos para utilização de programas de justiça restaurativa em matéria criminal. Disponível em: <http://www.juridica.mppr.mp.br/arquivos/File/MPRestaurativoEACulturadePaz/Material_de_Apoio/Resolucao_ONU_2002.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2017.

ROSENBERG, M.B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.