

A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO NA INTERAÇÃO ENTRE O MINISTÉRIO PÚBLICO E A SOCIEDADE

Maria Luiza da Trindade Almeida¹

RESUMO: O presente artigo objetiva analisar qual a importância do instituto da mediação dentro da instituição Ministério Público e sua relação com a sociedade. O trabalho avalia como a mediação pode fortalecer o diálogo entre o povo e o Ministério Público, como método autocompositivo que tem por objetivo diminuir conflitos judiciais. Examinou-se as doutrinas existentes acerca dos institutos de autocomposição, especialmente da mediação, bem como utilizou-se de manuais escritos pelo Ministério Público como elementos aptos a melhorar o atendimento ao público e dirimir litígios. O trabalho avaliou os possíveis resultados do uso da mediação no âmbito do Ministério Público, e porque sua utilização é sinal de avanço na qualidade do atendimento ao público. Assim concluiu-se que é necessário criar uma cultura de solução consensual para restaurar o diálogo e solucionar os litígios.

Palavras chave: Mediação. Sociedade. Processo Civil. Direito constitucional. Ministério Público.

ABSTRACT: The article objective to analyze the importance of mediation inside Public Ministry institution and his relation with the people. The work evaluates how mediation can strengthen the dialogue between people and the Public Ministry, like self-composition which aims to decrease judicial conflicts. Examined the doctrines about the self-composition, especially the mediation and use of writed manuals by the Public Ministry, like elements to better the attendance to people and to resolve litigations. The work evaluates the possible results in the use of mediation in Public Ministry ambit and because its use is a sign of progress in the quality of customer service. So, concluded is necessary to create a culture about consensual solution of conflitcts to restore the dialogue e to resolve the litigations.

Key Words: Mediation. Society. Civil Process. Constitutional Law. Public Ministry.

¹ Graduada em Administração Pública pela Universidade Federal de Ouro Preto. E-mail: mluizat82@gmail.com.

1 - INTRODUÇÃO

Crescente no mundo jurídico, a mediação ainda é um tema bastante desafiador, pois envolve mudança de mentalidade, abertura para escutar o outro e solucionar conflitos sem ação judicial, apesar de presente no cotidiano.

O presente artigo se destina a enriquecer e demonstrar a importância das técnicas nos métodos autocompositivos, especialmente a mediação, como sistema de solução de controvérsias e o quanto sua utilização pode acrescentar na evolução social.

Neste sentido, serão analisadas as técnicas existentes na mediação, em conjunto com a lei da mediação (LEI Nº 13.140/ 2015), junto com o Código de Processo Civil (Brasil, 2015) e a atuação do Ministério Público no atendimento à sociedade.

Tratando-se o Ministério Público de instituição constitucionalmente prevista para o objetivo de defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses sociais e individuais disponíveis, a seguinte redação tem como foco contribuir para que o Ministério Público continue acrescentando à sociedade brasileira, de forma justa, clara e célere.

Sendo assim, o presente artigo estabeleceu como questionamento: de que modo a mediação pode ajudar o Ministério Público na solução de litígios invocados pela sociedade?

Não obstante a importância do Ministério Público como mediador de conflitos sociais, tal importância tem sido pouco explorada, o que justifica a redação para valorização do trabalho do MP como mediador na interação com a população.

2 - ASPECTOS METODOLÓGICOS

A metodologia escolhida para o presente trabalho foi pesquisa bibliográfica em Direito Constitucional e Direito Processual Civil, mesclando explicações de autores que analisaram a menção como pertinente na resolução de problemas.

Utilizou-se de construções bibliográficas do Ministério Público, considerado de fundamental importância para auxiliar a atuação do órgão na interação com a sociedade.

Desta forma, analisou-se a importância da mediação em um aspecto geral e posteriormente a sua aplicação no âmbito ministerial, especialmente no contato com a população e como a atuação pedagógica pode ajudar nos litígios, comum à toda e qualquer sociedade.

3 - SISTEMAS DE AUTOCOMPOSIÇÃO EXISTENTES NO BRASIL

Presente logo no início do Código de Processo Civil, tem-se que “o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos (Brasil, 2015, Art. 3º §2º CPC) ”.

Ainda no início do Código de Processo Civil é possível extrair que ele preza pela solução consensual de conflitos:

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 (art.3º §3º CPC Brasil, 2015) (grifo nosso).

Dentro deste contexto, o art. 166 do CPC enumera princípios basilares da conciliação e da mediação, como forma de facilitar a solução consensual de litígios. Esses princípios são repetidos no art. 2º da Lei n. 13.140/2015, que regulamentou a mediação:

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios:
I - imparcialidade do mediador;
II - isonomia entre as partes;
III - oralidade;
IV - informalidade;
V - autonomia da vontade das partes;
VI - busca do consenso;
VII - confidencialidade;
VIII - boa-fé.

A “imparcialidade” é agir sem favoritismo, preferência, enquanto a “isonomia” é utilizar dos mesmos critérios de participação para todas as partes.

O princípio da “oralidade”, por sua vez, demonstra a necessidade de se estabelecer comunicação entre os envolvidos. É a capacidade de falar e conseguir

ouvir o que o outro tem a dizer, enquanto a “autonomia da vontade das partes” é a liberdade de decisão que as partes possuem para chegarem a uma solução consensual sobre suas situações. Ambos se conectam com o princípio da “busca do consenso”.

A “informalidade” diz respeito à desnecessidade de parâmetros fixos para chegar a um consenso, como o tradicional sistema de processos judiciais.

A “confidencialidade” deve ser entendida como a obrigação do mediador de manter sigilo sobre todas as informações obtidas, vez que, não é por se tratar de solução consensual e gerida pela informalidade que não se deve seguir regras.

Por fim, o princípio da “boa-fé” permite que as partes só se submetam à mediação caso, de fato, tenham interesse na cooperação e na solução não litigiosa do caso.

Determinadas previsões demonstram o caráter autocompositivo que o Código de Processo Civil preceitua, para que se solucione rapidamente o conflito.

Esse caráter autocompositivo está ligado à negociação, para atender aos interesses de todos envolvidos no litígio.

O art. 165 do mesmo código traz a expressa previsão de criação do chamado CEJUSC:

Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição (CPC Brasil, art. 165, 2015).

Assim, observa-se que a negociação é sinônimo de conversa, contrário do método competitivo, tradicionalmente visto no Poder Judiciário, em que um dos lados quer ganhar e fazer com que o outro perca a qualquer custo. Nenhum tem por objetivo dialogar, estando completamente fechados às propostas.

Contudo, mesmo esclarecendo que a autocomposição é o mais adequado, é fundamental o conhecimento pelos agentes públicos, a fim de encaminhar a negociação dentro dos ditames legais e pedagógicos.

Conforme Gonçalves, os mediadores e conciliadores:

Devem receber um preparo adequado para que saibam como estimular e favorecer a autocomposição e que os capacite a perceber as expectativas e frustrações das partes, bem como a conhecer as técnicas que permitam encontrar uma solução que possa satisfazer

aos envolvidos, ou fornecer-lhes subsídios para que eles próprios possam encontrá-la (Gonçalves, p. 509, 2017).

Desta forma, dentro do sistema de autocomposição no Direito Brasileiro tem-se as seguintes subdivisões:

3.1 - Conciliação

De acordo com o exposto no CPC, em seu art. 165 §2º:

O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem (CPC Brasil, art. 165 §2º, 2015).

Importante mencionar que, conforme exposto pelo CPC o conciliador jamais poderá valer-se de intimidação ou de constrangimento para tentar solucionar o litígio.

Se as partes não conseguirem por si próprias encontrarem uma solução, o conciliador fará sugestões e deverá observar as reações deles conforme as apresenta, mas não poderá forçá-las a aceitarem as propostas oferecidas.

Concluída a pequena explanação sobre a conciliação, passa-se à abordagem sobre mediação, que é o foco do trabalho.

3.2 - Mediação

Conforme esclarece Gonçalves (p.380, 2017) “a mediação é adequada para vínculos de caráter mais permanente ou ao menos mais prolongados”.

Juridicamente, o Código de Processo Civil, em seu art. 165 §3º traz que:

O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos (CPC Brasil, art. 165 §3º, 2015).

De acordo com Gonçalves (p.379, 2017) "algum tipo de vínculo sempre haverá entre os litigantes, ainda que se trate de vínculo decorrente do litígio. Mas o mediador intervém quando já havia vínculo anterior ao conflito”.

Desta maneira, considerando a existência de vínculo entre as partes, é de suma importância que o mediador considere os ânimos emotivos dos envolvidos para tentar chegar em um resultado que seja agradável a ambos. É a comunicação o ponto crucial para resultados satisfatórios na mediação.

Em reportagem acerca da importância da comunicação na mediação de conflitos, o Portal Migalhas cita que o discurso do mediador:

Deve ser objetivo, conciso e claro. Seja ele verbal ou escrito. Para isso é preciso utilizar frases curtas; palavras de fácil entendimento; frases na ordem direta; focar no assunto; evitar palavras de duplo sentido; ser preciso na informação, especialmente com números. Evite ainda os vícios de linguagem e a utilização de clichês. (LEMOS, 2018)

Desta maneira, o mediador não somente atuará como “árbitro” do caso, mas como psicólogo, em uma analogia de tentativa de compreender os interesses e as emoções dos conflitantes e como contornar a situação.

Feita uma breve explicação sobre a mediação, passa-se a abertura do conceito do Ministério Público e qual a sua relação com o instituto autocompositivo escolhido para análise.

4 - O PERFIL CONSTITUCIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

De volta à democracia, a Constituição da República de 1988 instituiu o Ministério Público com total desvinculação dos Poderes Executivo, Judiciário e Legislativo, declarando ser instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, com autonomia funcional, administrativa e financeira (art. 127 *caput* CRFB/88).

De acordo com Nascimento:

O constituinte foi muito feliz ao conceituar a instituição com a redação acima, porquanto ela é de fato completa, isto é, o Ministério Público só é instituição permanente por ser essencial à função jurisdicional do Estado, e é essencial a essa função estatal, porque defende a estrutura da sociedade política tal como foi desenhada no pacto político do povo, que é a Constituição (NASCIMENTO, 2017).

Continuando, o art. 127, § 1.º, da CRFB/88 prevê como princípios institucionais do Ministério Público a unidade, na qual o Ministério Público deve ser

visto como uma instituição única; a indivisibilidade, ou seja, um membro do MP pode substituir outro, sem que exista implicação prática, porque é a instituição “Ministério Público” que responde, e não a pessoa; por fim a independência funcional, que diz respeito ao membro poder agir no processo da forma que melhor julgar.

Não obstante a necessária previsão do Ministério Público na Constituição da República, é importante mencionar que a razão de existir do Ministério Público é a população, que está em constante evolução, de modo que suas necessidades foram ampliadas. Assim requer, de forma justa, serviços públicos de qualidade e que atendam seus anseios.

Assim, considerando que a Constituição define o Ministério Público como função essencial à justiça, conclui-se que se trata de uma instituição autônoma que surgiu para fiscalizar os outros poderes e defender os interesses sociais e individuais indisponíveis, mantendo amparada os direitos fundamentais da sociedade brasileira.

4.1 - O Acesso à Justiça e ao Ministério Público

Em um processo de redemocratização, a Constituição da República não somente retornou à democracia e aos direitos básicos, como ampliou o conceito de cidadania, sendo por tal, conhecida como "Constituição Cidadã".

Segundo Humberto Eustáquio, Ministro do Superior Tribunal de Justiça:

Num desdobramento natural e previsível, o fortalecimento da cidadania e a ampliação do acesso à Justiça solicitaram que o Poder Judiciário oferecesse ferramentas legítimas para auxiliar os cidadãos na concretização de seus direitos e na pacificação de conflitos (MARTINS, 2020, p.13).

O Poder Judiciário é apenas uma das vias que dão acesso à Justiça, sendo o Ministério Público outra opção da sociedade, na busca por garantia de Direitos Constitucionais.

A propósito, conforme se extrai do Capítulo IV da Constituição Federal e mencionada acima, o Ministério Público se enquadra nas funções essenciais à Justiça.

É através do Ministério Público, nas mais diversas demandas, que a sociedade busca efetivar seus direitos fundamentais expostos pela Constituição da

República. É o local que as pessoas procuram para reclamações, representações, críticas, pedidos de informação e sugestões.

Neste sentido, é necessária uma atenção ao atendimento, pois é a atividade primária, sendo de suma importância receber bem o cidadão, esclarecer sua demanda, orientar quando não ficar claro a informação ou não aceita esta, e tentar acalmar quem chega nervoso por não conseguir resolver seu problema.

Esse, inclusive, é o proposto pelo Conselho Nacional do Ministério Público (p. 13, 2017) “humanizar o atendimento é agir com dignidade e ética; é instrumento de expressão. Sem comunicação não há humanização. Assim, o ato de humanizar depende da capacidade de falar e de ouvir”.

Segundo o Manual de Negociação e Mediação para Membros do Ministério Público:

O acesso à justiça exerce, atualmente, um papel central no direito e na democracia; por isso, o seu estudo e os horizontes da sua prática estão sendo ampliados. Essa ampliação, que objetiva uma abrangência de conteúdo sobre o acesso à justiça que vá muito além do acesso ao Judiciário, é uma necessidade para o adequado exercício da cidadania (BRASIL, 2014, p.44).

Desta maneira, o acesso à justiça é direito e garantia fundamental de acesso a todos os meios de proteção e de efetivação de direitos individuais e coletivos, amplamente difundidos pela Constituição Cidadã, possibilitando uma experiência positiva para o indivíduo.

O acesso à justiça é, inclusive, princípio expresso na Constituição, o chamado "princípio da inafastabilidade da jurisdição", com previsão no artigo 5º, inciso XXXV que dispõe: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

Contudo, é interessante refletir que o direito de acesso à justiça não se limita ao ingresso a uma ação judicial, mas também, à obtenção de um resultado adequado ao problema apresentado, uma solução diferente de processos longos e cansativos, tradicionalmente conhecidos no Poder Judiciário.

É questão de ética adotar o Ministério Público uma postura de cuidado, atento ao que o cidadão diz. Uma questão de humanidade entre as pessoas envolvidas.

Desta forma, só é possível promover uma justiça célere e efetiva, se a instituição Ministério Público se conectar com a sociedade a qual está inserida e

entender quais são seus problemas e como ajudar na solução. Dentro deste meio é possível observar a importância da mediação.

4.2 - O ministério público na resolução de conflitos sociais

Em respeito à celeridade e na busca por solucionar os anseios sociais, o Conselho Nacional do Ministério Público instituiu a POLÍTICA NACIONAL DE INCENTIVO À AUTOCOMPOSIÇÃO NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO, na qual afirma que:

Ao Ministério Público brasileiro incumbe implementar e adotar mecanismos de autocomposição, como a Negociação, a Mediação, a Conciliação e o Processo Restaurativo, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão sobre tais mecanismos (CNMP, 2014, art. 1º Parágrafo único (grifo nosso)).

Criado em 2010, o modelo de Gestão Estratégica do Conselho Nacional do Ministério Público para o período de 2010-2015 alicerçado no MAPA ESTRATÉGICO NACIONAL definiu como visão de futuro:

O objetivo de consolidar o Ministério Público brasileiro como uma “instituição reconhecida como transformadora da realidade social e essencial à preservação da ordem jurídica e da democracia” (ENAM, 2014, p. 22).

De acordo com o Manual de Negociação e Mediação para Membros do Ministério Público, a solução de conflito:

Emerge como objetivo a facilitação do diálogo entre o cidadão e o Ministério Público. Essa facilitação se tornará efetiva com o fortalecimento da comunicação institucional, com o aprimoramento do intercâmbio de informações e, principalmente, pela intensificação de parcerias de trabalho em rede de cooperação com o setor público, privado, sociedade civil organizada e comunidade em geral (ENAM 2014, p. 24) (grifo nosso).

Com isso conclui-se que o Ministério Público está focado na implementação prática de solução pacífica de litígios, tal qual preceitua o Código de Processo Civil e legislação esparsa, como meio de efetivamente defender os direitos fundamentais do brasileiro.

Por consequência, infere-se que a solução de conflitos através do diálogo tem por objetivo o fortalecimento social e a transformação da sociedade, de maneira ser possível a pacífica convivência entre os indivíduos.

Neste sentido, o Manual de Negociação e Mediação propõe algumas orientações sobre a ferramenta da comunicação, tais como:

A regra é a utilização de perguntas abertas, aquelas cuja resposta não basta ser um sim ou um não; perguntas que utilizem, por exemplo, quem, como, o quê, quando, onde etc. (“O que você acha, na sua opinião, que poderia funcionar neste caso? ”, “O que, na sua opinião, você poderia fazer para ajudar a resolver essa situação? ”);

Perguntas fechadas devem ser formuladas apenas para confirmar algo, como, por exemplo, no parafraseamento: “É correto eu afirmar que o filho de vocês é muito importante para os dois? (ENAM, 2014, p. 278) ”.

Através dos instrumentos acima anexos, torna-se nítido o objetivo do Conselho Nacional do Ministério Público em tornar, cada vez mais, o Ministério Público como instituição que busca pela solução consensual de conflitos, vez que, no cotidiano, observa-se que a demora nos processos judiciais desestimula a sociedade a buscar a satisfação dos seus direitos, bem como gera impunidade, pois faz com que essa mesma sociedade deixe de acreditar que o sistema é capaz de resolver problemas.

É neste meio que o Manual propõe uma reflexão acerca das tradicionais ações judiciais. O tempo em ação processual seria melhor utilizado conversando com os envolvidos e, a partir da troca de informações, chegar a uma solução mais próxima à realidade e aos interesses de todos.

Neste sentido:

O processo de comunicação é condição indispensável da vida humana. Envolve os atos de falar, escutar e compreender a mensagem transmitida. A maneira como lidamos com as diferenças individuais facilita na produção do entendimento entre as pessoas por meio da troca de informações. A habilidade de comunicação é a principal ferramenta que você possui para lidar com os cidadãos (CNMP, 2017, p.19) (grifo nosso).

Assim, tem-se importante menção no Manual de Negociação e Mediação para Membros do Ministério Público, acerca da educação para o diálogo:

O Ministério Público brasileiro possui, a partir dessa pauta, uma missão muito relevante de transformação social, que passa, inevitavelmente, pela assunção de uma **postura também pedagógica e educativa, no sentido de estimular as comunidades a que aprendam a buscar nas soluções colaborativas e autocompositivas** a resolução dos conflitos, das controvérsias e dos problemas eventualmente surgidos (grifo nosso) (ENAM, 2017, p. 24).

Destarte, para a melhor solução das lides, através do Ministério Público, é importante proporcionar uma experiência positiva aos cidadãos que procuram a instituição, como personalizar o atendimento de acordo com cada pessoa, dar atenção que o cidadão espera, oferecendo soluções ao conflito. É refletir, atentar, ouvir a demanda.

Interessante acrescentar que é necessário ter capacidade de lidar com situações imprevisíveis, visto que os casos não são iguais e, portanto, a solução não o será. Por vezes a solução será complexa, causando dúvidas naquele que prestará o atendimento às partes. Por esta razão, o CNMP esclarece que:

A vontade em ajudar deve permanecer mesmo quando não for sua atribuição ou competência do Ministério Público. Caso seja do seu conhecimento ou saiba a quem possa perguntar, é nosso dever direcionar o cidadão a quem detenha a competência para solucionar a demanda (CNMP 2017, p.14).

Importante mencionar ainda que a solução dos conflitos através da mediação pelo Ministério Público exige conduta coerente e imparcial, com o objetivo de solucionar de forma efetiva o problema, mas também requer que se observe a função pedagógica da mediação, pois a mediação não tem apenas o condão de resolver litígios sem abertura de processos judiciais, mas também de restabelecer a comunicação entre as partes e preservar o convívio social.

No âmbito do Ministério Público, a RESOLUÇÃO Nº 118, DE 1º DE DEZEMBRO DE 2014 prevê ainda que:

I – a mediação poderá ser promovida como mecanismo de prevenção ou resolução de conflito e controvérsias que ainda não tenham sido judicializados;

II – as técnicas do mecanismo de mediação também podem ser utilizadas na atuação em casos de conflitos judicializados;

III – as técnicas do mecanismo de mediação podem ser utilizadas na atuação em geral, visando ao aprimoramento da comunicação e dos relacionamentos.

§ 1º Ao final da mediação, havendo acordo dos envolvidos, este poderá ser referendado pelo órgão do Ministério Público ou levado ao Judiciário com pedido de homologação.

§ 2º A confidencialidade é recomendada quando as circunstâncias assim exigirem, para a preservação da intimidade dos interessados, ocasião em que deve ser mantido sigilo sobre todas as informações obtidas em todas as etapas da mediação, inclusive nas sessões privadas, se houver, salvo autorização expressa dos envolvidos, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo o membro ou servidor que participar da mediação ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese.

Na atuação ministerial com uso de mediação, é importante validar os sentimentos de quem está sendo atendido, no reconhecimento da existência da emoção, sendo válida para obter a confiança dos envolvidos.

Mister, também, identificar os sentimentos de quem é atendido, ainda que os envolvidos não os revelem explicitamente, mas suas expressões corporais revelam o que estão sentindo, de maneira que ajuda ao emissor identificar os melhores meios para solucionar o caso.

De acordo com Senna (2021), citando Mehrabian, as expressões corporais têm um impacto relevante na comunicação, assim como a forma como se fala. A mensagem propriamente dita é a última relevância de impacto.

Deste modo, conclui-se que o mediador deve estar atento a todos os aspectos ao seu redor e a maneira como os envolvidos reagem aos dizeres, não sendo suficiente focar no assunto tratado.

5 - RESULTADOS E DISCUSSÃO

Não obstante o conflito ser algo natural, inevitável nas relações humanas, a forma como o conflito e como as pessoas são tratadas pelo terceiro imparcial diferencia os resultados do litígio.

A partir da análise do presente artigo científico é esperado consolidar o entendimento de que os institutos de autocomposição são os melhores caminhos a serem seguidos para que se solucione o conflito, evitando-se, assim, a alternativa judicial, que deverá ser reservada para os casos extremos e complexos.

Ademais, espera-se que o aumento do uso de soluções consensuais, como a mediação, diminua o número de processos judiciais, assim como, em proporção inversa, aumente os resultados de soluções de conflitos, com a manutenção dos vínculos entre os cidadãos.

Espera-se, outrossim, que se consolide a utilização da comunicação como pilar na solução de questões conflituosas, visto que a mediação tem por foco manter ou restabelecer a comunicação entre as partes.

Por fim, torna-se de significativa importância adentrar aos detalhes da junção entre comunicação e a mediação dentro do Ministério Público no atendimento ao público, como forma de efetivar a defesa dos direitos fundamentais sociais.

6 - CONCLUSÃO

Há muitos desafios no que tange ao acesso à justiça no Brasil, e por esta razão é essencial que se debata a importância dos meios de solução consensual de litígios, como os apresentados aqui, pois nem sempre a melhor solução para o problema será aquela ditada por um terceiro, como um juiz em um processo judicial.

Na autocomposição, é cabível que as próprias partes consigam chegar a um acordo, sendo o terceiro, neste caso, o Ministério Público, interventor tão somente para controlar os ânimos e facilitar a conclusão do caso de maneira harmônica.

Até que se obtenha uma cultura voltada à consensual solução de litígios no Brasil, em detrimento da judicialização exagerada, cabe ao Ministério Público e outras instituições contribuir para a divulgação dos direitos e deveres inerentes à cidadania, assim como, promover o diálogo entre os envolvidos.

Desta forma pode-se complementar que a comunicação é, em todas as áreas, a melhor solução para os problemas. É através dela que é possível restaurar o diálogo e solucionar os litígios, sem envolver diretamente o Judiciário, o qual sabe-se necessitar de anos, talvez décadas, para finalizar um processo.

Demonstrou-se que é preciso que o mediador, neste caso o Ministério Público, esteja atento às movimentações corporais dos litigantes, pois estas demonstram de forma involuntária o que o agente quer dizer. Desta forma, o terceiro consegue de forma efetiva propor soluções adequadas a cada caso.

Conclui-se esta apresentação sobre mediação e como pode ser usada com eficácia pelo Ministério Público, para que a instituição cumpra com eficiência os ditames impostos pela Constituição de 1988, permitindo a todos, não apenas o acesso à justiça, mas tratamento igualitário com satisfação de seus interesses.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Escola Nacional de Mediação e Conciliação (ENAM). **Manual de negociação e mediação para membros do Ministério Público** / Ministério da Justiça. Brasília: Ministério da Justiça, 2014.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidente da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 28 nov. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. **Manual de atendimento à sociedade** – Brasília: CNMP, 2017. 77 p. il.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. **Política Nacional de Incentivo à Autocomposição. Resolução nº 118 de 01/12/2014 / CNMP** (D.O.U. 27/01/2015). Disponível em: <https://www.diariodasleis.com.br/legislacao/federal/229592-politica-nacional-de-incentivo-u-autocomposiuuo-dispue-sobre-a-politica-nacional-de-incentivo-u-autocomposiuuo-no-umbito-do-ministurio-publico-e-du-outras-providencias.html>. Acesso em: 03 nov. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Democratizando o acesso à justiça**. Flávia Moreira Guimarães Pessoa, organizadora – Brasília: CNJ, 2020.

BRASIL. **LEI Nº 13.140, DE 26 DE JUNHO DE 2015**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 03 nov. 2022.

BRASIL. **LEI Nº 13.105, DE 16 DE MARÇO DE 2015**. CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 03 nov. 2022.

Conselho Nacional de Justiça. Democratizando o acesso à justiça. Flávia Moreira Guimarães Pessoa, organizadora – Brasília: CNJ, 2020.

GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios. **Direito processual civil esquematizado** – 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

LEMOS, Luciane Cotoman. Portal Migalhas. **A importância da comunicação na mediação de conflitos**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/293029/a-importancia-da-comunicacao-na-mediacao-de-conflitos>. Acesso em: 28 nov. 2022.

NASCIMENTO, Luiz Sales. **Ministério Público: aspectos gerais** - Enciclopédia Jurídica da PUCSP. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/121/edicao-1/ministerio-publico:-aspectos-gerais>. Acesso em: 28 nov. 2022.

RESOLUÇÃO Nº 118, DE 1º DE DEZEMBRO DE 2014. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/atos-e-normas-busca/norma/154>. Acesso em: 28 nov. 2022.

SENNÁ, Sérgio. **O Mito de Mehrabian - Instituto Brasileiro de Linguagem Emocional**. Disponível em: <https://ibralc.com.br/o-mito-de-mehrabian/>. Acesso em: 28 nov. 2022.