

CONCILIAÇÃO HUMANISTA: UMA ANÁLISE DAS PRÁTICAS CONCILIATÓRIAS NO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO¹

Layre Saraiva de Lira Correia do Vale²

RESUMO

O presente trabalho tem como objeto de estudo as práticas conciliatórias no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, que tem jurisdição no estado de Goiás. Este artigo tem como objetivo principal analisar até que ponto o regional goiano trabalhista incorpora a humanização da conciliação, tanto no que diz respeito à preparação e qualificação de servidores/conciliadores, quanto ao comportamento adotado pelos magistrados de primeiro grau. As conclusões resultaram da análise de: publicações pertinentes ao tema, questionários aplicados aos magistrados do órgão pesquisado e material do curso ofertado aos seus servidores/conciliadores.

Palavras-chave: Conciliação. Humanização. Justiça do Trabalho.

ABSTRACT

This work aims to study the conciliatory practices within the Labor Court of the state of Goiás - Brazil. The main objective of this article is to analyze the extent to which the court embrace the humanization of conciliation, concerning to the preparation and qualification of civil servants / conciliators and to the behavior adopted by the first degree judges. The conclusions were based on the analysis of: published studies relevant to the topic, questionnaires applied to the judges of the organ searched and the topics studied in the course offered to the servants / conciliators.

¹ Trabalho apresentado no curso de Pós-Graduação em Direito e Processo do Trabalho, da rede de ensino LFG/Anhanguera sob a orientação da Profª. Poliana Vanso Palma.

² Bacharela em Turismo e em Direito. Servidora pública federal. Analista Judiciário do TRT da 18ª Região, atualmente lotada no Gabinete do Desembargador Gentil Pio de Oliveira, exercendo a função de assistente.

Keywords: *Conciliation. Humanization. Labor Justice.*

Sumário: 1. Introdução. 2. Conciliação humanista: experiência do TRT da 13ª Região – Paraíba. 3. Práticas conciliatórias no TRT da 18ª Região. 4. Conclusão.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho científico terá por finalidade analisar as práticas conciliatórias no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, com o objetivo principal de verificar até que ponto o regional goiano trabalhista incorpora a humanização da conciliação, tanto no que diz respeito à preparação e qualificação de servidores/conciliadores quanto ao comportamento adotado pelos magistrados de primeiro grau.

O Poder Judiciário brasileiro é, hodiernamente, muito criticado no que diz respeito à morosidade nas tramitações processuais. É sabido que há ações que ficam paralisadas por anos, aguardando decisões monocráticas ou colegiadas.

A Justiça do Trabalho tem, historicamente, se mostrado mais ágil que as demais, entregando com maior celeridade a prestação jurisdicional. É o que afirma Vasconcellos, em artigo publicado para a Revista Consultor Jurídico, publicada na internet (Vasconcellos, Marcos de. **Justiça do trabalho é a mais célere, diz levantamento**).³

A justiça mais rápida do país é a do trabalho. Enquanto em outros ramos do Judiciário, pessoas esperam mais de um ano para o julgamento de suas ações judiciais, um processo em um Tribunal Regional do Trabalho leva, em média, 4 meses até ser julgado. Em 2011, a média de espera foi de 118 dias. Nos dois anos anteriores, esse número era de 119 e, em 2007, a espera chegava a 132 dias.

Todavia, é crescente o número de novos processos ajuizados nessa justiça especializada, anualmente.

³ Revista Consultor Jurídico, 7 de agosto de 2012. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2012-ago-07/justica-trabalhista-celere-anuario-justica-trabalho>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

O relatório geral da Justiça do Trabalho, de 2016, publicado pelo Tribunal Superior do Trabalho (Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/documents/10157/3bd84696-5b95-56dc-1a66-29b804f92d39>>. Acesso em: 23 out. 2017), revela que 2.756.214 novas ações foram recebidas pelas varas do trabalho em 2016, sendo que em 2015 o número foi de 2.636.681, o que mostra um aumento de 4,53% nas demandas apresentadas ao primeiro grau de jurisdição trabalhista.

O mesmo relatório informa que, em 2016, 2.687.198 processos foram julgados pelos magistrados nas varas e, dentre eles, 1.042.875 foram conciliados, o que representa um percentual de 38,81% das demandas solucionadas.

Por fim, o resumo estatístico demonstra que há um residual de processos em fase de execução, tramitando nas varas do trabalho de todo o país, na quantidade de 2.518.737.

É diante deste “gargalo” que se acredita que a conciliação mostra-se eficaz e, por isso, é objeto de estudo deste trabalho.

A conciliação atende ao princípio da celeridade, pois possibilita que a solução do conflito aconteça de forma mais rápida, e da economicidade, já que menos processos em andamento significa menos gastos para os cofres públicos, neste caso, para a União.

O estudo demonstrará que o uso de práticas conciliatórias humanistas, não somente pelo juiz do trabalho, mas também pelos servidores/conciliadores, contribuirá para o aumento do índice de conciliação no TRT da 18ª Região.

Assim sendo, o presente artigo será dividido em dois capítulos. No primeiro capítulo será visto o conceito de conciliação humanista, com citação das práticas de conciliação implementadas no TRT da 13ª Região. O segundo capítulo verificará a inserção de preceitos humanistas nas práticas conciliatórias adotadas por magistrados e servidores no TRT da 18ª Região.

Para alcançar o desiderato científico proposto, quanto à ciência, será utilizada a metodologia de codificação da face mensurável da realidade social. Quanto à natureza, será feito um resumo de assunto, já que não se discorrerá sobre um fato novo, e sim fazendo um apanhado do que se tem publicado sobre o tema, concomitantemente à análise de uma realidade.

Será realizado tanto um levantamento bibliográfico, com estudo das publicações pertinentes ao tema, bem como um trabalho de campo. A pesquisa literária inicial consistirá na análise do material didático do curso de formação oferecido pelo regional goiano a seus servidores, a fim de verificar se foi abordada a humanização do trato conciliatório entre partes, advogados e conciliadores. Numa segunda fase serão aplicados questionários aos magistrados do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região.

A forma de abordagem será tanto qualitativa quanto quantitativa, já que, por meio da quantificação dos magistrados que utilizam técnicas conciliatórias de cunho humanístico é que se chegará à resposta da questão central do trabalho.

Os instrumentos adotados para a coleta de dados serão questionários fechados, contendo 3 perguntas, que serão aplicados a alguns dos magistrados do já mencionado regional.

2 CONCILIAÇÃO HUMANISTA – EXPERIÊNCIA DO TRT DA 13ª REGIÃO – PARAÍBA

Como já visto, é crescente o número de ações ajuizadas na Justiça do Trabalho. Espera-se, com a implementação da tão falada “reforma trabalhista” (Lei 13.467, de 13 de julho de 2017), que o crescimento deste número será ainda mais veloz, em decorrência das dúvidas e diferentes interpretações que a alteração da legislação ainda trará.

Considerando a urgência de se buscar meios de dar celeridade à tramitação processual e desafogar o sobrecarregado sistema judiciário, impõe-se deixar de lado a retórica de que a conciliação é inerente à Justiça do Trabalho e, ao mesmo tempo, implementar técnicas e modos eficazes de solução dos conflitos.

Os métodos consensuais de solução dos conflitos vêm sendo considerados os meios mais econômicos e eficientes para pôr fim aos litígios trabalhistas.

Em 30 de setembro de 2016 o CSJT – Conselho Superior da Justiça do Trabalho, editou a Resolução número 174, que dispõe sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado das disputas de interesses no âmbito do Poder Judiciário Trabalhista, com a clara intenção de fomentar as cul-

turas da paz social e da solução amistosa dos confrontos de interesses, desjudicializando os conflitos, a fim de diminuir as taxas de congestionamento. O TRT da 13ª Região (Paraíba) tem núcleo de conciliação instalado desde 2012 e vem obtendo grande sucesso no índice de acordos trabalhistas realizados.

A juíza Nayara Queiroz Mota de Sousa foi a precursora da metodologia da conciliação humanista naquele órgão judiciário, aplicando seus conhecimentos científicos acerca do assunto, na organização e funcionamento do núcleo de conciliação.

Ganhador do prêmio INNOVARE – Edição XI – 2014, referido núcleo de conciliação foi descrito como um setor que

Atingiu 91% de êxito nos acordos judiciais em 2013, porque privilegia a conciliação como meio de solução dos conflitos de interesse, na medida em que instala um espaço de fala autêntica e escuta ativa, que foi ambientado especificamente para a realização da tentativa conciliatória. Os magistrados-conciliadores e servidores são capacitados com a metodologia da conciliação humanista e a pauta de audiência é exclusivamente destinada ao acordo judicial, de modo que o tempo de cada sessão é pensado para que seja viável à facilitação do diálogo. Os jurisdicionados são acolhidos para que tenham a sensação de pertencimento, tranquilizem-se e possa desenvolver o seu potencial interno para resolver os conflitos de interesse, conforme suas vontades, extraindo decisões conscientes e responsáveis.⁴

A Justiça do Trabalho da Paraíba inovou no Poder Judiciário com a criação do Núcleo de Conciliação, adotando a metodologia da conciliação humanista. Esta metodologia habilita o magistrado como facilitador do diálogo, através da adoção da prática da Abordagem Centrada na Pessoa, proposta pelo psicólogo e pesquisador Carl Ranson Rogers.

O Nucon foi implantado pela Justiça do Trabalho da Paraíba como medida de ampliar o acesso à Justiça. Foi instalado em um espaço físico humanizado, especialmente ambientado para atender aos jurisdicionados, sem hostilidade, formalidade e com acolhimento. O local de realização das audiências foi cientificamente estruturado, objetivando emanar clima de paz e tran-

⁴ Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas/l/nucleo-de-conciliacao-humanista-20140524091121320798>>. Acesso em: 18 dez. 2017.

quilidade, por meio de cores claras e alegres, mesas redondas (que favorecem a proximidade entre partes, advogados e conciliadores), sala de espera confortável, café e bombonieres disponíveis, obras de arte na decoração.

Em um ambiente mais tranquilo e acolhedor é mais provável que as reais intenções das partes venham à tona, o que propicia ao conciliador decifrar o que está por trás da lide – os reais desejos dos litigantes (lide secundária). Descortinadas as intenções e desejos pessoais das partes, tornar-se mais fácil ao juiz ou servidor intermediador despertar o ânimo conciliador.

Os servidores e magistrados foram previamente capacitados com a abordagem teórica sobre a conciliação humanista.

A Resolução número 174 do CSJT⁵ foi editada com o fito de estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas conciliatórias já adotadas nos Centros Judiciários ou Núcleos de Conciliação, criados nos Tribunais Trabalhistas após a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

Com o objetivo de uniformizar os procedimentos de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos, referida norma conceitua conciliação como o

[...] meio alternativo de resolução de disputas em que as partes confiam a uma terceira pessoa – magistrado ou servidor público por este sempre supervisionado –, a função de aproximá-las na construção de um acordo quando a lide já está instaurada, com a criação ou proposta de opções para composição do litígio.

A conciliação é, acima de tudo, um encontro de pessoas, onde a imprevisibilidade do discurso das partes e advogados requer preparo emocional do intermediador (conciliador) para que esteja apto a encarar com naturalidade (e amor) as diferenças e o estranhamento que vierem à tona no momento da audiência.

Aplica-se a abordagem centrada na pessoa (Carl Rogers) à conciliação, na medida em que se valoriza o ouvir sem julgar, com imparcialidade

⁵ Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas/l/nucleo-de-conciliacao-humanista-20140524091121320798>>. Acesso em: 18 dez. 2017.

de e sem imposição ou demonstração de poder. Nessa linha, o conciliador age como facilitador do diálogo, de forma que todos os envolvidos sejam tratados com igual valor, independentemente de suas experiências pretéritas, o que abre caminho para a fala autêntica, despida de medo ou vergonha.

A conciliação num viés humanista contribui para a desconstrução da imagem de austeridade que se faz dos tribunais, fazendo nascer a imagem de justiça pacificadora, promotora da paz social. E, nesse aspecto, a psicologia comportamental deve ser especialmente considerada no que diz respeito à preparação e qualificação dos magistrados e servidores que exercem o papel de conciliadores.

O artigo 846 da CLT – Consolidação das Leis do Trabalho, reza que “Aberta a audiência, o juiz presidente proporá a conciliação”. É entendimento pacífico na jurisprudência que existe uma obrigatoriedade na tentativa conciliatória, por parte do juiz, antes que se discutam preliminares ou o mérito do processo. Entretanto, esse momento em sala de audiência, reservado para a tentativa de conciliação, fica prejudicado em decorrência do volume de trabalho que pesa sobre os ombros do magistrado trabalhista. A pressa em realizar inúmeras audiências não permite que haja tempo suficiente para ouvir as partes, suas versões, seus anseios e, assim, sugerir propostas de acordo.

Acredita-se que diminuir as formalidades que circundam a sala de audiências, fazendo com que o magistrado, partes e advogados se aproximem, facilita a conciliação. A ansiedade e, muitas vezes, o medo e o rancor causados pelo litígio que se instaurou, agregados à formalidade da sala de audiência, do “juridiquês”, na maioria das vezes não compreendido pelos litigantes, inibem e afastam ainda mais as pessoas.

Propiciar o diálogo significa viabilizar que uma parte escute a outra, deixando que elas se aproximem, com humildade, passem a se respeitar, admitindo uma a existência humana da outra, isso faz com que haja uma responsabilização sobre o problema existente entre elas e uma conscientização da parte que toca a cada um – compreensão da versão do outro.

Para a juíza Nayara Queiroz

As posturas distantes e impessoais de alguns magistrados, que dificultam o fluir da fala, limitam a participação ativa dos conflitantes e inviabilizam a possibilidade de abertura para

novos pontos de vistas sobre o conflito, causam angústia e frustração e, muitas vezes, geram a insatisfação com a atuação do Poder Judiciário.⁶

3 PRÁTICAS CONCILIATÓRIAS NO TRT DA 18ª REGIÃO

O Regional goiano tem sido destaque no país em razão das inovações e práticas que valorizam a cultura conciliatória.

A Resolução 174 do CSJT determinou que os Tribunais Regionais de Trabalho instituíam Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Disputas (NUPEMEC-JT) e Centros Judiciários de Métodos Consensuais de Solução de Disputas (CEJUSC-JT), com o fito de disseminar a cultura de pacificação social, observando as diretrizes consignadas naquela norma.

Em cumprimento à Resolução, o TRT da 18ª Região editou a Resolução Administrativa nº 29 de 2017, que regulamentou o funcionamento do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Disputas - NUPEMEC e transformou a já existente Câmara Permanente de Conciliação em Centro Judiciário de Métodos Consensuais de Solução de Disputas - CEJUSC, em sua jurisdição.

Preparar os servidores que atuam como conciliadores nas varas do trabalho sempre foi uma preocupação na 18ª Região. Mesmo antes da obrigatoriedade de implantação dos CEJUSC, muitos órgãos, ainda que sem núcleo criado por meio de portaria, já realizavam audiências de conciliação paralelas às instruções. Esse foi o caminho encontrado por muitos magistrados para driblar o afogamento no meio de tantos processos a serem colocados em pauta.

Sabendo disso, o Regional ofereceu, ao longo do tempo, cursos preparatórios, para que os servidores angariassem conhecimentos como: técnicas de redação de ata de audiências, como calcular verbas rescisórias, autonomia e ética do conciliador perante partes e advogados, como identificar lides simuladas etc.

No ano de 2017, 31 servidores do TRT de Goiás designados para atuar nos CEJUSCs foram capacitados em um curso de 104 horas (entre prática e teoria), o qual servirá como modelo para a formação unificada de conciliadores e mediadores na Justiça do Trabalho do Brasil.

⁶ Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/timoteosantos9/18881542012211037>>. Acesso em: 18 mar. 2015.

Apesar de não tratar exatamente da conciliação humanista, como aqui colocada, o curso propiciou aos servidores conhecimentos em áreas da psicologia e sobre análise comportamental, como a moderna teoria do conflito (com abordagem sobre análise e compreensão de comportamentos e as condições construtivas, alinhadas em consonância com o princípio da cooperação).

Chama atenção um dos objetivos específicos de aprendizagem no plano do curso: “compreender a importância do autoconhecimento na gestão das emoções que surgem no ambiente de negociação”. Isso demonstra o interesse do Regional para que seus servidores tenham formação de cunho humanístico, pois denota a preocupação no saber lidar com as emoções do outro.

A juíza Wanda Lúcia Ramos apresentou discussões e reflexões abordando o afeto e a ternura nas relações. Revelou o conceito de empatia, também, por meio do filme Patch Adams – O amor é Contagioso (1998).

Os alunos puderam aprender sobre técnicas de negociação, como rapport, escuta ativa e validação.

Sobre as técnicas de conciliação, foi discutida a percepção do conciliador como um mediador, capaz de dar empoderamento às partes, permitindo que estas cheguem a uma conclusão sobre qual a melhor forma de pôr fim ao litígio, sem grandes interferências do intermediador.

Vê-se que o Tribunal caminha para uma percepção de que não basta aos conciliadores o saber sobre direito e processo do trabalho, mas é necessário que tenham uma formação humanística, ou seja, que apliquem técnicas que favoreçam o diálogo pacífico entre as partes.

Todavia, para o alcance desse desiderato, é preciso que se abra da mão da formalidade, do ambiente austero, como bem leciona a juíza Naylor, do TRT da Paraíba:

O conflito quando se judicializa se apresenta na sua forma coisificada, sendo imprescindível a atuação adequada do conciliador para permear as aporias e apresentar possibilidades para a retomada do diálogo. Entretanto, os sentimentos insatisfatórios advindos do conflito, aliados à ansiedade, a linguagem formal e especializada, que dificultam a compreensão e a comunicação, à relação de poder e dominação e ao ambiente hostil, oferecidos pelo Poder Judiciário, ampliam as aporias do conflito. A proposta da conciliação humanista objetiva qualificar o magistrado-conciliador para atuar como facilitador do diálogo.

Nesse aspecto, é imprescindível que os magistrados reflitam sobre a postura que apresentam em sala de audiência, no trato com as partes e advogados, especialmente na tentativa de se chegar à conciliação.

A fim de conhecer um pouco do comportamento dos juízes da 18ª Região, foram enviados, por meio eletrônico, questionários com 5 perguntas fechadas, a 75 magistrados, em julho de 2015. Foram obtidas 33 respostas, sendo que 3 arquivos devolvidos estavam corrompidos ou com problemas de leitura.

Das respostas obtidas, apenas 6 magistrados afirmaram que sentam-se em cadeira localizada no mesmo nível e próxima às cadeiras das partes e procuradores. Ora, a distância do juiz dificulta que ele aproxime as partes e as conduza à fala autêntica.

É fato notório que muitos já adentram a sala de audiências com medo do juiz, em parte porque sabem que têm culpa ao dar causa à demanda, mas muitas vezes também porque no imaginário popular o juiz é uma pessoa distante das demais, indivíduo com inteligência excepcional e que tem nas mãos o poder de decidir o rumo da vida daqueles que litigam num processo judicial.

Mas essa imagem precisa ser desconstruída. É preciso que o povo veja o magistrado trabalhista como um pacificador, como alguém próximo, acessível, disposto a ouvir as demandas e a facilitar o diálogo.

Dos 30 entrevistados, 24 disseram que utilizam uma linguagem informal na sala de audiências e apenas 16 conversam com as partes antes de falar sobre o objeto da lide em si, abordando, por exemplo, questões pertinentes às suas vidas pessoais. Além disso, 28 permitem que os litigantes conversem livremente, por vezes sem sua interferência.

Diante dessas informações, entende-se que para humanizar o ato conciliatório é premente a necessidade de conscientização dos juízes, no sentido de que precisam utilizar uma linguagem mais coloquial para que possam contribuir para a retomada do diálogo entre os litigantes, que, em regra, estão avessos um ao outro.

É imperioso dizer que usar essa técnica não significa se igualar hierarquicamente às partes. Por óbvio, quando o conciliador é o juiz, há de se deixar claro que esse é quem preside a audiência, que tem o domínio da

sequência dos atos que serão ali praticados, com poder de dizer quando se dará prosseguimento ao feito por não se ter conseguido conciliar. Todavia, o magistrado pode impor respeito e se aproximar das partes por meio do diálogo, “falando a sua língua”, sem desmerecer seu vasto conhecimento: trata-se, apenas, de uma técnica, que muito contribuirá para o aumento dos índices de acordo.

O magistrado precisa se despir da imponência e deixar que as partes falem e se coloquem uma no lugar da outra, para que diferentes perspectivas do problema sejam vistas e sentidas, assim, o conciliador/juiz contribuirá para que haja empatia entre os contendores e, visto o problema por outro ângulo, surja a possibilidade de se abrir mão do que tanto se esperava para chegar a uma proposta de acordo.

Considerando a escassez de tempo para realizar audiências conciliatórias dentro dessa perspectiva humanista, os CEJUSCs apresentam-se como a saída para a elaboração de pautas com espaço de tempo considerável entre as audiências, de forma que o diálogo livre possa ser instaurado, sem interrupções.

A qualificação dos magistrados e servidores deve ocorrer de forma que ambos tenham acesso aos mesmos conteúdos, já que os servidores/conciliadores devem ser supervisionados pelo Juiz Coordenador da Unidade a que esteja vinculado, nos termos da Resolução nº 174 do CSJT.

4 CONCLUSÃO

Portanto, foi possível constatar que humanizar o ato conciliatório significa ter sensibilidade, inteligência emocional, para que então se esteja apto a aplicar técnicas ou ferramentas de negociação.

Viu-se que o TRT da 18ª Região caminha nesse entendimento, mas é preciso dizer que o que se propõe neste trabalho suplanta o uso de técnicas de negociação. Há de se estabelecer nos Tribunais Trabalhistas uma cultura de conciliação, embasada numa mudança comportamental consistente na valorização de princípios e sentimentos como o amor ao próximo, o respeito, a humildade, a tolerância, independentemente do cargo ocupado pelo conciliador.

Por óbvio, as técnicas são indispensáveis, mas sem a compreensão do complexo de sentimentos que envolvem a valoração do ser humano, do indivíduo litigante, a aplicação dessas técnicas torna-se inócua.

Para agir com empatia, o conciliador deve receber qualificação específica, pois o mister envolve não só conhecimento jurídico, o qual será usado fundamentalmente para argumentar sobre as vantagens do acordo, mas, especialmente, conhecimento nas áreas da psicologia e filosofia, como os fundamentos da Abordagem Centrada da Pessoa e inteligência emocional.

Todavia, o treinamento é diário, pois trata-se de um estilo de vida, uma forma respeitosa, amorosa e paciente no lidar com todos os seres humanos, independentemente da situação em que acontecem os encontros.

REFERÊNCIAS

BRASIL. *Decreto-Lei n. 5.452, de primeiro de maio de 1943*. Aprova a consolidação sobre as leis do trabalho.

BRUNO, Susana. *Conciliação: prática interdisciplinar e ferramentas para a satisfação do jurisdicionado*. Fórum, 2012.

CAHALI, Francisco José. *Curso de arbitragem – mediação, conciliação, Resolução CNJ 125/2010*. 4ª ed., 2014.

COSTA, Fábio Natali; BARBOSA, Amanda. *Magistratura e formação humanística*. 2ª ed. São Paulo: LTr, 2014.

DELGADO, Maurício Godinho. *Curso de Direito do Trabalho*. 13ª ed. São Paulo: LTr, 2014.

LEITE, Carlos Henrique Bezerra. *Curso de direito processual do trabalho*. 11ª ed. São Paulo: LTr, 2013.

_____. *Conciliar é legal? Para quem?* Disponível em: <professorbezerraleite.blogspot.com.br >. Acesso em: 20 mar. 2015.

MENDES, José Fernando Teixeira. *Necessidade da conciliação na Justiça do Trabalho*. Monografia apresentada à Universidade Gama Filho como requisito parcial para obtenção do título de especialista em direito do trabalho e direito processual do trabalho. Goiânia, 2009.

MORAES, Mônica Rodrigues Campos. *Humanização da justiça – uma abordagem conceitual*. Disponível em: <http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=576>. Acesso em: 25 mar. 2015.

PINHEIRO, Rogério Neiva. *Negociação trabalhista: como negociar em audiências de conciliação*. São Paulo: LTr, 2016.

PRÊMIO INNOVARE, 11ª ed, 2014. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas/1/nucleo-de-conciliacao-humanista-20140524091121320798>>. Acesso em: 18 dez. 2017.

RELATÓRIO GERAL DA JUSTIÇA DO TRABALHO, 2016. Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/documents/10157/3bd84696-5b95-56dc-1a66-29b804f92d39>>. Acesso em: 23 out. 2017.

RESOLUÇÃO CSJT Nº 174, de 30 de setembro de 2016. Disponível em: <http://www.csjt.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=235e3400-9476-47a0-8bbb-bccacf94fab4&groupId=955023>. Acesso em: 18 dez. 2017.

SOUSA, Nayara Queiroz Mota de. *Conciliação humanista: a tentativa conciliatória através da facilitação do diálogo*. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/timoteosantos9/18881542012211037>>. Acesso em: 18 mar. 2015.

VASCONCELLOS, Marcos de. *Justiça do trabalho é a mais célere, diz levantamento*. Revista Consultor Jurídico, 07 ago. de 2012. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2012-ago-07/justica-trabalhista-celere-anuario-justica-trabalho>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

VIEIRA, Emanuel Meireles; FREIRE, José Célio. Alteridade e psicologia humanista: uma leitura ética da abordagem centrada na pessoa. *Estudos de psicologia*. Revista trimestral do programa de pós-graduação em psicologia – Puc-Campinas, v. 23, n. 4, out./dez., 2006.