

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE DIREITO
DEPARTAMENTO DE DIREITO PRIVADO E PROCESSO CIVIL

Thais Pacheco Quevedo

MEDIAÇÃO COMO MÉTODO ADEQUADO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E
INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA

PORTO ALEGRE

2018

THAIS PACHECO QUEVEDO

MEDIAÇÃO COMO MÉTODO ADEQUADO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E
INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharela em Ciências Jurídicas e Sociais – Direito, pela Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS.

Orientadora: Professora Doutora Simone Tassinari Cardoso.

PORTO ALEGRE

2018

RESUMO

Esta monografia pretende realizar um estudo teórico-prático sobre a mediação de conflitos, método autocompositivo de resolução de controvérsias, no qual um terceiro imparcial e não interventor facilita o diálogo entre as partes, para que elas encontrem soluções de ganhos mútuos ao conflito, que sejam factíveis e adequadas às suas realidades. A mediação, em razão dos benefícios do seu procedimento, tem recebido especial atenção, nos últimos anos, razão pela qual justifica-se a importância deste trabalho. O estudo teórico resume-se à revisão bibliográfica sobre a temática e ao exame dos dispositivos legais que regulam esse método de solução de conflitos. A análise prática do instituto se dá com base nos serviços de mediação oferecidos pela Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPE/RS), no Centro de Referência em Mediação e Conciliação (CRMC). Esta análise prática se realiza mediante os seguintes métodos: (i) observação do funcionamento do Centro, (ii) aplicação de entrevistas estruturadas à Defensora Pública Coordenadora, Patrícia Pithan Pagnussat Fan, bem como à Coordenadora Administrativa do CRMC, Rochelle de Moraes Leonardo, (iii) análise de dados oriundos da aplicação de pesquisas de satisfação aos usuários do serviço em questão e (iv) comparação entre os resultados destas pesquisas e de pesquisa aplicada pela autora deste trabalho a pessoas que foram partes em demandas judiciais. Conclui-se, com este estudo, que a mediação se apresenta como método adequado ao tratamento de conflitos que surgem no contexto de relações continuadas, além de ser instrumento efetivo de acesso à Justiça, nestes casos.

Palavras-chave: Mediação. Conflito. Justiça. Diálogo.

ABSTRACT

This monograph is intended to present a practical-theoretical study about conflict mediation, an autocompositive method for controvertial resolutions, in which an impartial, and non-auditor, third part eases the dialog between both parts so that they can reach a solution with mutual benefits for the conflict and which are proper and feasible for their reality. The mediation, due to the benefits resulting from its approach, has received special attention in the last few years, justifying the relevance of this study. The theoretical part presents the review for the literature about this subject and the examination of legal devices which are responsible for the regulation of this method for conflict solving. The institute practical analysis in based on mediation services offered by th Public Defensory from Rio Grande do Sul State (DPE/RS), in the Mediation and Conciliation Reference Center (CRMC). This analysis relies upon the following structure: (i) Center operations observation, (ii) application of structured interviews to the Coordinating Public Defender, Patrícia Pithan Pagnussat Fan, as well as the CRMC's Administrative Coordinator, Rochelle de Moraes Leonardo, (iii) data analysis from the application of satisfaction surveys to this service users and (iv) comparison between results gathered until here and from search applied by the author of this paper to people who had already been parts in judicial claims. With this work it was concluded that mediation is shown as a suitable method for the resolution of conflicts, that arise in the context of continuous relations, besides being an effective instrument of access to Justice, in these cases.

Key words: Mediation. Conflict. Justice. Dialog.

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| GRÁFICO 1 – GRAU DE SATISFAÇÃO COM A OFICINA..... | 51 |
| GRÁFICO 2 – AVALIAÇÃO DA APRESENTAÇÃO..... | 51 |
| GRÁFICO 3 – AVALIAÇÃO DO MATERIAL..... | 52 |
| GRÁFICO 4 – AVALIAÇÃO DA APRESENTADORA | 52 |
| GRÁFICO 5 – AVALIAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO | 53 |
| GRÁFICO 8 – “EM SUA OPINIÃO O RESULTADO DA MEDIAÇÃO FOI JUSTO?” | 57 |
| GRÁFICO 10 – “NO CASO DE UM NOVO CONFLITO, VOCÊ PROCURARIA NOVAMENTE A MEDIAÇÃO?” | 58 |
| GRÁFICOS 11 – “VOCÊ SENTIU QUE TEVE A OPORTUNIDADE DE SE MANIFESTAR DURANTE A MEDIAÇÃO?” X “VOCÊ SENTIU QUE TEVE A OPORTUNIDADE DE SE MANIFESTAR DURANTE A AUDIÊNCIA?” | 60 |
| GRÁFICOS 12 – “VOCÊ SE SENTIU OUIDO PELO MEDIADOR DURANTE A SESSÃO?” X “VOCÊ SENTIU QUE TEVE A OPORTUNIDADE DE SE MANIFESTAR DURANTE A AUDIÊNCIA?” | 61 |
| GRÁFICOS 13 – “VOCÊ SE SENTIU PRESSIONADO A REALIZAR UM ACORDO?” X “SE HOUE ACORDO EM AUDIÊNCIA, VOCÊ SE SENTIU PRESSIONADO A REALIZÁ-LO? | 62 |
| GRÁFICOS 14 – “EM SUA OPINIÃO, O RESULTADO DA MEDIAÇÃO FOI JUSTO?” X “EM SUA OPINIÃO O RESULTADO DO PROCESSO JUDICIAL FOI JUSTO?” | 63 |
| GRÁFICOS 15 – “VOCÊ FICOU SATISFEITO COM O RESULTADO DA MEDIAÇÃO?” X “VOCÊ FICOU SATISFEITO COM O RESULTADO DO PROCESSO?” | 63 |
| GRÁFICO 16 – “EM SUA OPINIÃO HOUE MELHORA DO DIÁLOGO COMO RESULTADO DA MEDIAÇÃO?” | 64 |
| GRÁFICOS 17 – “EM SUA OPINIÃO HOUE MELHOR DO DIÁLOGO COM A OUTRA PARTE APÓS A SENTENÇA JUDICIAL?” E “EM SUA OPINIÃO HOUE MELHORA DO DIÁLOGO COM A OUTRA PARTE APÓS O AJUIZAMENTO DA AÇÃO JUDICIAL?” | 65 |
| GRÁFICO 18 – “VOCÊ ACHA QUE O PODER JUDICIÁRIO DEU UMA RESPOSTA ADEQUADA AO SEU CONFLITO?” | 65 |

LISTA DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

| | |
|--------------------|---|
| CC | Código Civil |
| CECADEP | Centro de Estudos, de Capacitação e de Aperfeiçoamento da |
| Defensoria Pública | |
| CEJUSC | Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania |
| CNJ | Conselho Nacional de Justiça |
| CONIMA | Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem |
| CPC/2015 | Código de Processo Civil de 2015 |
| CRMC | Centro de Referência em Mediação e Conciliação |
| DPE | Defensoria Pública do Estado |
| NUPEMEC | Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de |
| Conflitos | |
| PLS | Projetos de Lei do Senado |
| UCAA | Unidade Central de Atendimento e Ajuizamento |

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1 INTRODUÇÃO | 8 |
| 2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS..... | 11 |
| 2.1 CONFLITO NAS RELAÇÕES HUMANAS | 11 |
| 2.2 MÉTODOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS..... | 14 |
| 2.3 CONCEITO E CARACTERÍSTICAS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS | 20 |
| 2.4 DIFERENÇAS ENTRE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO..... | 27 |
| 2.5 PREVISÃO LEGAL | 29 |
| 2.6 PRINCÍPIOS | 31 |
| 2.7 MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA E MÉTODO ADEQUADO AO TRATAMENTO DE CONFLITOS | 35 |
| 3 ESTUDO DE CASO | 41 |
| 3.1 DEFENSORIA PÚBLICA..... | 41 |
| 3.2 CENTRO DE REFERÊNCIA EM MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO | 43 |
| 3.3 OFICINA DE PARENTALIDADE..... | 48 |
| 3.4 ANÁLISE DE DADOS MEDIAÇÃO COMO MEIO DE ACESSO À JUSTIÇA | 56 |
| 3.5 ANÁLISE COMPARADA DE DADOS..... | 59 |
| 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 67 |
| REFERÊNCIAS..... | 70 |
| ANEXO I – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OFICINA DE PARENTALIDADE..... | 75 |
| ANEXO II – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS MEDIAÇÕES..... | 77 |
| APÊNDICE I - RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO | 80 |
| APÊNDICE II - DEGRAVAÇÃO ENTREVISTA I..... | 83 |
| APÊNDICE III - DEGRAVAÇÃO ENTREVISTA II | 85 |
| APÊNDICE IV – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS DEMANDAS JUDICIAIS..... | 90 |

1 INTRODUÇÃO

A mediação, objeto principal de análise desta monografia, apresenta-se como um método não adversarial de solução de conflitos, no qual um terceiro imparcial facilita o diálogo entre as partes, incentivando-as a, através de uma comunicação efetiva e pacífica, encontrarem por si próprias alternativas de ganhos mútuos à controvérsia cingida entre elas. Esse método consensual norteia seu procedimento por princípios fundamentais, tais como a confidencialidade, a autonomia das partes e a informalidade.

O mediador, denominação atribuída ao terceiro imparcial e não interventor responsável pela condução do procedimento, não tem o poder de decidir sobre a situação narrada, na sessão de mediação, pelos mediados, pessoas em controvérsia. Ainda, a ele não cabe o papel de julgar as questões tratadas pelas partes, de sugerir opções de solução à controvérsia e, tampouco, de intervir no conflito. A função primordial do mediador está em proporcionar às pessoas a possibilidade de dialogarem, em situação de igualdade, sobre a situação conflituosa vivenciada, incentivando-as, através de perguntas e reflexões, a identificarem os interesses, sentimentos e necessidades que originaram a controvérsia.

As partes assumem, portanto, uma postura de co-responsabilidade e protagonismo na busca de formas de solucionar o conflito. Essa característica da mediação tem o intuito de alcançar uma solução à controvérsia, que esteja mais próxima à realidade das partes. Além disso, considerando que a alternativa adotada para a resolução do conflito é elaborada pelas próprias pessoas, cientes das consequências e resultados advindos da decisão tomada em conjunto, ela tende a ser um resultado cumprível com maior facilidade.

Cabe ressaltar que a mediação é um método indicado ao tratamento de conflitos emergidos entre pessoas que possuam relações continuadas, ou seja, nas quais existam vínculos prévios e posteriores à situação conflituosa. Essa indicação se dá em razão da sessão de mediação ser um espaço que permite tratar de uma ampla variedade de questões, sentimentos, interesses e necessidades. Na sessão, há o enfretamento da “lide sociológica” do conflito, caracterizada pelos aspectos reais da situação vivenciada pelas partes; ao passo que, no processo judicial, temos o tratamento da “lide processual”, fundada na análise da fatia da realidade levada aos autos, recortada pelas partes para

ajuda-las na tese por elas defendida. A decisão pautada na análise da “lide processual” encontra grandes obstáculos em proporcionar uma resposta efetiva às questões que envolvem relações multicomplexas, visto que, nesses tipos de relacionamentos, o conflito envolve particularidades e especificidades únicas em cada caso, que demandam uma investigação aprofundada de suas causas e soluções.

O instituto da mediação tem ganhado especial relevância nos últimos tempos. O ordenamento jurídico brasileiro tem adotado uma nova perspectiva baseada no conceito de “Justiça Multiportas”. O novo modelo tem a tendência de abandonar a ideia de que a via jurisdicional tradicional de resolução de conflitos, adjudicada pelo juiz, é a única “porta” de acesso à Justiça, adotando um novo conceito de alcance da Justiça, por meio do oferecimento de um maior número de métodos de solução de controvérsias, ou seja, uma maior quantidade de “portas” de acesso à Justiça, para que se possa empregar a cada caso específico o meio que for mais adequado ao seu tratamento.

O presente trabalho pretende analisar a mediação, buscando conceituar o instituto, bem como verificar sua fundamentação legal e sua orientação baseada em princípios. Além disso, este estudo objetiva examinar a efetividade da mediação como método efetivo de acesso à Justiça e instrumento adequado ao tratamento de conflitos emergidos no contexto de relações continuadas.

Este trabalho se realiza mediante um estudo teórico-prático sobre a mediação. Inicialmente, baseia-se na revisão bibliográfica produzida sobre esse meio de solução de conflitos, com o exame da doutrina e da legislação pertinentes à temática. Após, passa-se à exposição de um estudo de caso realizado no Centro de Referência em Mediação e Conciliação (CRMC) da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Nesta segunda etapa do estudo, em um primeiro momento, acompanhou-se atividade promovida pelo Centro e observou-se sua dinâmica de funcionamento. Com o intuito de complementar as informações pertinentes ao estudo, foram aplicadas entrevistas estruturadas à Coordenadora do CRMC, Defensora Pública Patrícia Pithan Pagnussat Fan, e à Coordenadora Administrativa do CRMC, Rochelle de Moraes Leonardo. Em seguida, o trabalho se dedica à análise quantitativa de dados coletados pela equipe do Centro, com a aplicação de pesquisa-formulário de satisfação aos usuários do serviço. Finalizando a pesquisa, faz-se uma comparação entre os resultados dos dados oriundos do CRMC com os resultados de pesquisa-formulário aplicada a usuários dos serviços do Poder Judiciário, mais precisamente a partes de demandas familiares.

O primeiro capítulo desta monografia inicia apresentando o conflito como fenômeno inerente e natural às relações. Ainda, divergindo da visão normalmente negativa a ele atribuída, adota-se uma perspectiva transformadora sobre o conflito, entendendo-o como uma oportunidade de transformações das relações. Posteriormente, passa-se a um estudo sobre os métodos de solução de controvérsias mais utilizados em nossa sociedade, dividindo-os em autotutela; meios heterocompositivos, aqui inseridos o processo judicial e a arbitragem; e meios autocompositivos, constituídos, em suma, pela negociação direta, conciliação e mediação.

Além disso, após apresentados os conceitos dos métodos de solução de controvérsias mais utilizados em nossa sociedade, este trabalho debruça-se de forma mais aprofundada ao exame da mediação, visto que objeto principal deste estudo. Analisa-se aspectos referentes ao procedimento da mediação, ao papel do mediador e às finalidades desse instrumento de solução de conflitos. Ademais, faz-se uma diferenciação entre a conciliação e a mediação, porque, com frequência, os institutos em questão são confundidos como o mesmo instrumento. Ainda sobre a mediação, apontam-se os seus fundamentos legais e os princípios que a norteiam. Ressalta-se, ainda, a função da mediação como forma de acesso à justiça e meio adequado ao tratamento de conflitos.

No segundo capítulo, o trabalho centra-se em examinar a experiência prática da mediação realizada pela Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, no Centro de Referência em Mediação e Conciliação. No projeto em questão, a mediação é oferecida aos assistidos da instituição, associada a um programa de educação em direitos. Esse se dá mediante a realização de Oficinas de Parentalidade, encontros nos quais são oferecidas informações jurídicas aos participantes, além de alertá-los sobre a importância dos filhos serem preservados nos casos de rompimento do vínculo dos pais. A pesquisa prática inicia pela verificação da dinâmica de funcionamento do Centro e pelo grau de satisfação dos assistidos que participaram da iniciativa. Em seguida, é realizada uma análise de dados comparada entre os resultados de pesquisa aplicada pela instituição e pesquisa efetuada pela autora deste trabalho.

2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Este capítulo será destinado ao estudo teórico sobre a mediação de conflitos. Entretanto, de forma prévia à análise de tal instituto, mostra-se essencial entender o conflito por uma perspectiva diferente da usualmente a ele atribuída. Assim, será apresentada a exposição de uma abordagem transformativa do conflito, seguida de uma investigação sobre alguns métodos heterocompositivos e autocompositivos de solucioná-lo.

Além disso, será abordado, de forma um pouco mais aprofundada, o conceito da mediação, diferenciando-a da conciliação. Após, será realizado um exame sobre suas características, os dispositivos legais que a regulamentam, bem como os princípios norteadores do seu procedimento. Ainda, será estudada a mediação como meio de acesso à Justiça e método adequado ao tratamento de conflitos.

2.1 CONFLITO NAS RELAÇÕES HUMANAS

Nossa existência é marcada por conflitos. Já no momento do nosso nascimento, vivenciamos a nossa primeira situação de controvérsia intrapessoal, caracterizada pela divergência entre a tendência em permanecer no conforto intra-uterino e a necessidade de vir à luz, enfrentando todos os desconfortos que isso representa. (SAMPALIO, 2016, p. 320). A partir daí, nossa vida é marcada por diversos conflitos intra e interpessoais, que tendem a crescer e aumentar ao longo do tempo, ficando mais complexos e em maior quantidade quando da chegada da vida adulta. (FIORELLI, FIORELLI, JUNIOR, 2008, p. 5).

O conflito é natural às relações humanas e pode ser um instrumento de mudanças (SALES, 2010, p. 11). Entendê-lo como algo positivo ou negativo depende da resposta que damos a ele (GROSMAN, 2011, p. 20).

Diante de situações conflituosas, o mais importante não é a controvérsia em si e sim a forma como ela é encarada e as ações tomadas pelas partes envolvidas na situação, que podem ser desde atos que fazem o conflito eclodir em verdadeiras guerras até a condução da controvérsia a uma solução pacífica (SUARES, 2012, p. 41). A paz não é a ausência de conflitos, mas a capacidade de conduzir as controvérsias de forma

adequada e eficiente, tornando-as oportunidades positivas de mudanças e chances de ganhos mútuos aos envolvidos (VASCONCELOS, 2008, p. 19-20).

Para que o conflito seja manejado de uma forma positiva é necessário entendê-lo, a fim de descobrir, por exemplo, quais são as causas da sua origem. O conflito costuma surgir quando se tem uma situação de desconforto decorrente de uma mudança¹. (LAGRASTA, 2012, p. 5). Embora se tenha uma causa principal, os estudiosos que tratam sobre o conflito o identificam como uma situação complexa e multicausal. Referem que, além da mudança como causa-raiz, o conflito pode possuir causas acessórias, de natureza psíquica² e de natureza funcional³, bem como fatores que o influenciam tais como expectativas que se criam sobre os relacionamentos, resistência à mudança, diferenças de personalidade, efeitos sobre os valores, dentre outros. (FIORELLI, FIORELLI, JUNIOR, 2008, p. 11-40).

No que se refere à formação do conflito, temos como tipos básicos de seu conteúdo a posição e o interesse. (FIORELLI, FIORELLI, JUNIOR, 2008, p. 43). Bruce Patton, Roger Fisher e William Ury (2005, p. 58-62) realizaram importante estudo sobre a negociação, que ficou conhecido como o Método de Harvard, nele os autores afirmam que existe uma diferença crucial entre posições e interesses. Eles afirmam que o enfoque apenas nas posições costuma fazer com que uma discussão não consiga ir além de um impasse, assim, o essencial para construir um caminho adequado de tratamento ao conflito está na análise dos interesses que o permeiam. Os autores entendem, ainda, que os interesses são prévios à escolha por uma posição e formados pelos desejos e preocupações de uma pessoa. Eles explicam que as posições adotadas pelas pessoas são frutos dos interesses que as movem e que de um mesmo interesse podem se originar várias posições distintas. Ou seja, ainda que duas pessoas revelem posições diferentes, por trás delas, podem ser encontrados interesses comuns ou ao menos não divergentes. Os doutrinadores apontam, também, que da análise dos interesses surgem oportunidades

¹ Como exemplos de mudanças, pode-se citar uma fusão de empresas, o casamento de um filho, o falecimento de um ente querido, a troca de chefias, um divórcio, uma nova etapa na vida (FIORELLI, FIORELLI, JUNIOR, 2008, p. 6)

² Dentre as causas acessórias psíquicas, elencam-se: esquemas rígidos de pensamentos (interpretação da realidade construída através do pensamento), pensamentos automáticos (esquemas rígidos de pensamento que formam caminhos pré-definidos pelos quais os pensamentos trafegarão após o ser humano receber algum estímulo do meio), crenças inadequadas ao contexto (ideias que não condizem com a realidade), fenômenos de percepção (interpretação sobre o mundo e a internalidade de cada um), influência de natureza sociocultural, etc. (FIORELLI, FIORELLI, JUNIOR, 2008, p. 11-40)

³ As deficiências de comunicação e erros no desempenho de papéis (professora que despe-se de seu papel de educadora para assumir um papel de mãe na vida de um aluno) são exemplos de causas acessórias funcionais dos conflitos. (FIORELLI, FIORELLI, JUNIOR, 2008, p. 11-40)

de elaborar soluções ao conflito que atendam aos interesses em comum e não incompatíveis entre as partes. Além disso, quando se tratam de posições divergentes é muito difícil de que sejam conciliadas. Entretanto, ao focar nos interesses, ainda que sejam opostos, é possível se chegar a uma conclusão que satisfaça a ambos os agentes, a partir de concessões.

Nem sempre é tarefa fácil elencar os interesses e as necessidades que estão nos fazendo entrar em dissidência, tanto como nós mesmos, quanto com o outro. No início do século XX, descobriu-se o *psiquismo inconsciente*, caracterizado pela ação do inconsciente, de forma autônoma e não controlada, que culmina na criação de desejos e pensamentos internos atuantes sobre a consciência humana, influenciando as atitudes e percepções de mundo do ser humano (SAMPAIO, 2016, p. 320). Essa descoberta é importante, pois demonstra que, em uma situação de conflito, na qual há a manifestação de uma posição por parte de uma das pessoas, existem interesses e desejos, tanto conscientes, como também inconscientes que estão interferindo diretamente na definição daquele posicionamento. Além disso, a descoberta permite inferir que o ser humano, durante a sua vida, estabelecerá relações que tendem a satisfazer não apenas suas motivações conscientes, mas também inconscientes. Existindo em todos os relacionamentos um *contrato tácito-psicológico*, formado pelas expectativas, conscientes e inconscientes, de cada envolvido. (SAMPAIO, 2016, p. 321). Assim, demonstra-se, mais uma vez, a complexidade do ser humano e, por consequência, a complexidade das suas relações e dos conflitos nelas surgidos.

Ainda sobre o conflito, importante ressaltar que a normalização sobre a sua presença, caracterizada pelo entendimento de que ele é fenômeno inerente às relações, é essencial para a conscientização sobre a importância de tratá-lo com responsabilidade, impedindo que se torne um motivo gerador de violências (VASCONCELOS, 2008, p. 19).

Luís Alberto Warat faz uma crítica ao conceito limitado que o Direito costuma empregar ao conflito, entendendo-o apenas como uma disputa que deve ser evitada e reduzindo-o a questões doutrinárias, normativas e predominantemente patrimoniais. Assevera que o Direito deve abrir-se à potencialidade que o conflito revela de ser uma fonte de produção de algo novo. Propõe uma teoria do conflito baseada no diferente e na diferença, segundo a qual duas pessoas podem juntas produzir a diferença, criando o novo, através da relação das coisas diferentes que cada uma possa emprestar a essa construção.

Em sentido semelhante, Liane Maria Busnello Thomé (2010, p. 111) também destaca o papel do conflito. Para ela, “o conflito [...] pode ser reconhecido como uma situação positiva, trazendo um redimensionamento das questões e em consequência, uma mudança satisfatória no relacionamento e no comportamento das pessoas envolvidas”.

Para a mediação, objeto central da análise deste estudo, a ressignificação do conflito como algo positivo e complexo é essencial ao procedimento, pois permite (i) perceber a controvérsia que cinge as partes como uma oportunidade de aprimoramento das relações, (ii) encontrar nas diferenças pontos de convergência e (iii) estimular a percepção do problema por elas exposto para além de uma perspectiva individual (SALES, 2010, p. 26).

Da análise realizada neste tópico, depreende-se, portanto, que os conflitos costumam surgir a partir de situações de mudança, mas possuem causas acessórias que também contribuem à sua formação. Revelam-se como fontes propulsoras da criação do novo e representam uma possibilidade de transformação positiva nas relações. Possuem, basicamente, as posições e os interesses como formadores de seu conteúdo e, após a devida distinção entre os conceitos, é possível redimensionar os conflitos e compreendê-los melhor, pois, através dessa diferenciação, pode-se mais facilmente se chegar a um resultado que represente ganhos mútuos aos envolvidos.

Pretende-se este trabalho apresentar uma visão mais sucinta sobre o conflito, baseada, conforme exposto, na compreensão de que os conflitos são inerentes às nossas relações e oportunidades de transformação. A breve digressão acerca do conflito, contudo, mostra-se fundamental, pois dela advém a consciência sobre a importância de que as controvérsias sejam tratadas da forma mais adequada possível. Sob esta perspectiva de tratamento adequado das controvérsias, passa-se à análise de alguns possíveis métodos de resolução de conflitos.

2. 2 MÉTODOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Existem muitas formas de solução de conflitos⁴. Cada uma delas possui características e importâncias próprias. Além disso, a determinado caso não

⁴ Destaca-se entre os mais usados, nas sociedades ocidentais, autotutela, processo judicial, arbitragem, mediação, conciliação negociação, etc.

necessariamente apenas um dos métodos poderá ser aplicado. Cabe, assim, a análise da situação fática que envolve a demanda, a fim de concluir qual o modo mais adequado ao seu tratamento.

No Estado Democrático de Direito⁵, os conflitos são tratados basicamente através da heterocomposição e da autocomposição, admitindo-se, ainda, a autotutela apenas nos casos previsto em lei (MARINONI; ARENHART; MITIDIERO; 2016, p. 177 – 178).

No ordenamento jurídico brasileiro, a autotutela ou autodefesa é permitida apenas nas estritas hipóteses previstas legalmente⁶, sendo o seu exercício fora das previsões legais configurado como exercício arbitrário das próprias razões⁷ (VENTURI, 2016, p. 407-408). Nesse método de solução de controvérsias, o indivíduo resolve o conflito através de sua própria atuação. Trata-se de prática comumente mal vista em nossa sociedade por estar associada à ideia de justiça privada. Entretanto, em situações específicas, mostra-se necessária para a proteção de bens ou direitos de forma imediata, visto que os meios de atuação do Estado são limitados e não há, em certas situações, como o Poder Estatal amparar o indivíduo de forma tempestiva (TARTUCE, 2018, p. 19-22). O sujeito, dessa forma, necessita socorrer-se da autodefesa.

A heterocomposição é a forma de solução de conflitos através da qual um terceiro impõe uma decisão vinculativa às partes envolvidas em uma controvérsia. (LUCHIARI, 2012, p.11). É classificada como um meio adversarial de resolução de

⁵CRFB, Art. 1º, A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito[...].

⁶ CC, Art. 188, Não constituem atos ilícitos: I - os praticados em legítima defesa ou no exercício regular de um direito reconhecido; II - a deterioração ou destruição da coisa alheia, ou a lesão a pessoa, a fim de remover perigo iminente. Parágrafo único. No caso do inciso II, o ato será legítimo somente quando as circunstâncias o tornarem absolutamente necessário, não excedendo os limites do indispensável para a remoção do perigo.

Este artigo traz exemplos de permissão do uso da autotutela em nosso ordenamento jurídico. Quando da configuração de legítima defesa, exercício regular de um direito reconhecido ou estado de necessidade, é lícito recorrer ao instituto da autodefesa. Há, contudo, limites à ação autônoma do indivíduo na defesa de seus bens e direitos, podendo o sujeito responder por eventuais excessos, conforme preconizam, por exemplo, os arts. 929 e 930 do CC.

CC, Art. 929. Se a pessoa lesada, ou o dono da coisa, no caso do inciso II do art. 188, não forem culpados do perigo, assistir-lhes-á direito à indenização do prejuízo que sofreram.

CC, Art. 930. No caso do inciso II do art. 188, se o perigo ocorrer por culpa de terceiro, contra este terá o autor do dano ação regressiva para haver a importância que tiver ressarcido ao lesado.

Parágrafo único. A mesma ação competirá contra aquele em defesa de quem se causou o dano (art. 188, inciso I).

⁷ Crime tipificado no art. 345 do Código Penal.

CP, Art. 345, Fazer justiça pelas próprias mãos, para satisfazer pretensão, embora legítima, salvo quando a lei o permite: Pena - detenção, de quinze dias a um mês, ou multa, além da pena correspondente à violência.

conflitos, em razão da postura de enfrentamento das partes nos procedimentos heterocompositivos, nos quais uma delas irá ganhar e a outra sucumbir em sua pretensão. (LAGRASTA, 2016, p. 229).

Basicamente, a heterocomposição pode ser representada pela jurisdição estatal e pela arbitragem (SCAVONE, 2016, p. 9).

O processo judicial, procedimento dotado de formalidades, representa a maneira tradicional de resolução de conflitos (FILGUEIRAS, 2016, p. 249). Trata-se da solução proferida pelo Poder Judiciário, decorrente da atribuição sistemática do Estado, que tem o dever de dizer o direito e de apresentar soluções aos conflitos a ele apresentados (SCAVONE, 2016, p. 9). Destaca-se que, neste método, normalmente as partes não se comunicam diretamente e sim através de seus advogados (FILGUEIRAS, 2016, p. 249).

A jurisdição, fundada na soberania estatal e legitimada pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/88), é indelegável, uma vez que nenhum dos Poderes pode delegar os poderes constitucionalmente a ele atribuídos a outro, e tem como titular de seu exercício o juiz, que não deve exercer o seu papel de acordo com sua conveniência pessoal e sim vincular suas ações à otimização e prestação da justiça (ARENHART, MARINONI E MITIDIERO, 2017, p. 178-184).

Quando houver o interesse em abrir um precedente ou em fazer com que uma decisão obtenha grande publicidade, a melhor via para alcançar esses fins é o processo judicial, pois, nesta via, há disponibilidade de muitos meios de recursos, podendo-se chegar aos tribunais superiores para a criação de um precedente, além de ser, salvo exceções, público. (AZEVEDO, 2016, p. 18).

A arbitragem é classificada como método heterocompositivo, pois, no seu procedimento, o poder decisão é conferido, pela delegação expressa das partes, a um terceiro imparcial (árbitro ou tribunal arbitral), com conhecimentos específicos na área em que versa o litígio (LUCHIARI, 2012, p. 16-17). Enquanto o juiz retira sua legitimidade de atuação da lei, o árbitro a conquista pela vontade das partes, manifestada em acordo genérico denominado convenção de arbitragem (BACELLAR, 2012, p. 96).

O método em questão é regulado pela Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1996⁸. O referido diploma legal prevê, em seu art. 1º, que “as pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais

⁸ BRASIL. Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1966. **Planalto**. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19307.htm >. Acesso em: 25 out. de 2017

disponíveis”. A arbitragem, portanto, pressupõe que os sujeitos, ao elegerem essa via como a forma de resolução de controvérsias, tenham capacidade para contratar. Além disso, esse meio de solução de conflitos poderá ser empregado às controvérsias que versarem sobre direitos patrimoniais dos quais as partes podem dispor.

A arbitragem caracteriza-se como um processo eminentemente privado, de alto custo, no qual os árbitros formam a sua decisão, vinculante às partes, a partir da oitiva de testemunhas, análise de documentos e estudo dos argumentos apresentados pelos advogados (AZEVEDO, 2016, p. 23). Dentre os benefícios decorrentes da escolha por este meio de resolução de conflitos, está a rapidez do procedimento que, conforme a Lei n. 9307/1996, terá prazo máximo de seis meses até a prolação da decisão, salvo disposição em contrário das partes⁹, e não admite recursos a outras instâncias, o que o torna ainda mais célere (VASCONCELOS, 2008, p. 39-40)

Durante o procedimento de arbitragem, não haverá a intervenção do Poder Judiciário, exceto quando houver resistência de uma das partes ou de terceiros em realizar ato necessário ao procedimento, como, por exemplo, quando for necessária a condução de testemunhas, implementação de medidas cautelares, execução de provimentos antecipatórios ou execução de sentença arbitral (CARMONA, 2009, p.33). Por fim, importante registrar que, atualmente, faz-se o uso de três variações procedimentais na arbitragem: (i) *med/arb*, na qual as partes estabelecem que, não havendo acordo, autoriza-se o mediador a assumir o papel de árbitro e proferir uma decisão vinculante aos envolvidos no conflito; (ii) *high-low arbitration*, procedimento no qual as partes convencionam limites mínimo e máximos para a autoridade do árbitro, e (iii) arbitragem não vinculante, na qual os litigantes cumprirão a sentença arbitral apenas se a considerarem aceitável, do contrário, poderão utilizar o laudo em negociações futuras. (CARMONA, 2009, p.33-34).

Conclui-se sobre a heterocomposição que essa forma de solução de controvérsias abrange, essencialmente, a jurisdição e a arbitragem. Ambos os métodos conferem a um terceiro o poder de decisão sobre os conflitos que as partes estão vivenciando. Diferem, contudo, as razões que revestem o juiz e o árbitro com a legitimidade de assumir o papel de julgar as demandas.

⁹ Lei n. 9307/1996, Art. 23, A sentença arbitral será proferida no prazo estipulado pelas partes. Nada tendo sido convencionado, o prazo para a apresentação da sentença é de seis meses, contado da instituição da arbitragem ou da substituição do árbitro

Acerca da autocomposição, importante registrar que se revela como meio não adversarial de solução de controvérsias, caracterizado pela busca conjunta das partes, através do diálogo, de um resultado satisfatório a ambas, prevalecendo a cooperação sobre a competição (LAGRASTA, 2016, p. 229). Ademais, caracteriza-se como via fundamentada pela oralidade, que não surge para substituir a via jurisdicional tradicional e sim para aumentar as formas de resoluções de controvérsias disponíveis às partes (SALES, 2009, p. 77).

Os métodos consensuais, ao estimularem que as próprias partes resolvam seus conflitos, apresentam a vantagem de criarem acordos mais fáceis de serem cumpridos, pois, de forma cooperativa, os indivíduos geram uma solução que seja mais adequada à realidade de cada um deles (COLARES, 2005, p. 88).

Entre os métodos autocompositivos, pode-se fazer uma divisão entre os meios (i) diretos, incluída a negociação nesta categoria, e (ii) assistidos, inseridas aqui a conciliação e a mediação (MORAES, 2017, p. 259).

A negociação direta é um método usualmente praticado por todas as pessoas, ainda que de forma intuitiva e sem o conhecimento das suas técnicas (BEDE Jr; CHMATALIK, 2016, p. 432-434). Neste método de solução de conflitos, as pessoas estão aptas a dialogar sem a necessidade de um terceiro facilitador da comunicação entre elas (SALES, 2010, p. 37).

No Projeto de Negociação de Harvard, os autores Bruce Patton, Roger Fisher e William Ury propõem um método de negociação baseado em princípios. Esse método conferiu as bases para o surgimento do modelo linear de mediação, que será estudado no próximo capítulo, com a análise do estudo elaborado pelos autores em questão.

Entre meios autocompositivos, merece ainda análise o instituto da conciliação, procedimento no qual um terceiro, após escutar as partes, orienta-as e auxilia-as, através de perguntas e sugestões, a encontrar soluções que atendam aos interesses de ambas (BACELLAR, 2012, p. 66). Embora possa sugerir opções, a intervenção do conciliador não é vinculativa, nem impositiva às partes, seu papel não é de julgamentos dos interesses das partes e dos assuntos por elas tratados (TAVARES, 2016, p. 345-346).

A conciliação pode ser extrajudicial ou judicial, esta se realiza durante a tramitação processual, com a finalidade de extinguir a ação após a celebração do acordo (TARTUCE, 2018, p. 49). O Código de Processo Civil de 2015 (CPC/2015), Lei n.

13.105, de 16 de março de 2015¹⁰, traz a possibilidade de conciliação como etapa prévia inclusive à apresentação da defesa pelo réu¹¹. Ademais, o mesmo diploma legal delega ao juiz o dever de realizar a tentativa de autocomposição entre as partes, independentemente da fase processual¹². O magistrado, porém, não será o responsável por conduzir a sessão, quem cumpre esse papel é o conciliador, onde houver pessoas capacitadas para exercer tal função¹³.

Em regra, a conciliação se presta ao tratamento de conflitos entre pessoas que possuam relacionamentos circunstanciais, pois os aspectos relacionais do problema não são, normalmente, o foco do trabalho do conciliador e sim o acordo, que é o objetivo principal da conciliação (FILGUEIRAS, 2016, p. 251).

Entre os métodos autocompositivos, temos também a mediação, objeto principal deste estudo, que será analisada de forma mais profunda posteriormente, mas terá seu conceito introduzido neste tópico apenas com o intuito de situá-la, neste tópico, como parte integrante dos meios consensuais. Inicialmente, cabe dizer que o termo “mediação” surgiu da palavra latina *mediare*, que significa mediar, dividir ao meio, dando a ideia de dividir em partes iguais ganhos e perdas (COLARES, 2005, p. 88).

Esse meio de solução de conflitos conta com a presença de um terceiro imparcial, que carece de poder decisório, presente para auxiliar as pessoas em conflito a chegarem a uma solução mutuamente aceitável (MOORE, 1986, p. 44). Além disso, é um método interdisciplinar ligado a diversas áreas do conhecimento, tais como psicologia, sociologia, antropologia, direito e comunicação. (VASCONCELOS, 2009, p. 36).

Fundamenta-se como um meio não adversarial e não hierarquizado, no qual os mediandos, partes da mediação, assumem uma postura de co-responsabilidade na busca de uma solução para o conflito (VASCONCELOS, 2009, p. 36). Ao adotarem esta postura cooperativa, estimula-se a comunicação pacífica entre as partes, capaz não

¹⁰ BRASIL, Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. **Planalto**. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm > . Acesso em 28 de nov. 2017

¹¹ CPC/2015, Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

¹² CPC/2015, Art. 139, V. O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, incumbindo-lhe: [...]V - promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais.

¹³ CPC/2015, Art. 334, §1º, § 1º O conciliador ou mediador, **onde houver**, atuará necessariamente na audiência de conciliação ou de mediação, observando o disposto neste Código, bem como as disposições da lei de organização judiciária. –*grifo meu*

apenas de solucionar o conflito tratado naquele momento, como também prevenir o uso da violência no tratamento de eventuais novas controvérsias (C.C.SALES, 2005,p.61).

Da análise dos métodos autocompositivos, percebe-se que estão pautados pela comunicação entre as pessoas em conflito. Mesmo na conciliação, método no qual é facultado ao terceiro uma intervenção um pouco mais ativa no procedimento, as partes são estimuladas a dialogarem entre si na busca e na avaliação das possíveis soluções existentes para o conflito. Ademais, os métodos consensuais não ensejam a imposição de uma decisão à controvérsia debatida. O terceiro responsável pela facilitação da comunicação entre os sujeitos não tem o poder de proferir nenhuma decisão vinculativa no que se refere à solução do conflito.

2.3 CONCEITO E CARACTERÍSTICAS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A Lei n. 13. 140, de 26 de junho de 2015¹⁴, que dispõe sobre a mediação, conceitua esse método de resolução de conflitos, no seu art. 1º, parágrafo único, 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”.

Em sentido semelhante, Carlos Eduardo Vasconcelos (2008, p. 37) ensina que a mediação é um método de solução de conflitos, no qual duas ou mais pessoas, com o auxílio de um mediador – terceiro, imparcial, livremente escolhido ou aceito pelas partes – dialogam construtivamente, buscam identificar interesses em comum e criam opções, que, eventualmente, podem resultar na celebração de um acordo

Juan Carlos Vezzula (1984, p. 15) disciplina que a mediação é uma técnica de solução de conflitos não adversarial, que, com o auxílio de um profissional, auxilia as pessoas envolvidas em uma controvérsia a identificarem seus reais interesses e, oportunamente, preservá-los em um possível acordo criativo e de ganhos mútuos. Destaca que, no procedimento de mediação, busca - se manter o relacionamento entre a partes e ajudá-las a recuperar a independência e o controle de suas vidas pessoais, com um convívio mais racional, adulto e pacífico.

¹⁴ BRASIL,Lei n. 13.140/2015, de 26 de junho de 2015. **Planalto**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm> . Acesso em 08 de nov. 2017.

Valéria Ferioli Lagrasta Luchiari (2012, p. 21), seguindo a mesma linha de pensamento, caracteriza a mediação como um método de solução de conflitos baseado na autodeterminação das pessoas em controvérsia. Salieta a responsabilidade das partes sobre as decisões tomadas, pois a elas caberá a definição desde o primeiro momento, quando da escolha entre participar do procedimento ou não, até o final, quando optarem pela celebração ou não de um acordo.

Ao encontro dessas definições, a mediação é descrita como um meio consensual de solução de controvérsia pelas próprias partes. (SALES, 2010, p. 1). Diz-se consensual justamente porque nele não há imposição de uma decisão proferida por um terceiro¹⁵. Ou seja, são as pessoas envolvidas no conflito as responsáveis e protagonistas na criação de saídas produtivas e geração de opções de ganhos mútuos ao impasse que estão envolvidas (TARTUCE, 2018, p. 188-190).

Desta maneira, dos conceitos analisados, depreende-se que a legislação e a doutrina definem a mediação como um meio de solução de conflitos, no qual, embora se tenha a participação de um terceiro, mediador, o protagonismo na criação de saídas criativas ao conflito está sob a responsabilidade das próprias partes. Ao terceiro imparcial, por sua vez, cabe exercer papel de auxílio na comunicação entre os indivíduos, a instigar a reflexão das partes sobre os seus reais interesses, a fim de preservá-los em eventual acordo.

Ademais, percebe-se que a mediação se apresenta como uma via não adversarial, na qual as pessoas conjugam esforços na busca de alternativas que representem ganhos mútuos e satisfação recíproca. Afasta-se, portanto, a ideia de que uma das partes irá ganhar e a outra sucumbir em sua pretensão.

A mediação é a melhor técnica a ser empregada no tratamento dos conflitos inseridos no contexto de relações continuadas¹⁶, pois essas controvérsias são melhores tratadas quando submetidas ao tratamento de métodos que consigam, além de proporcionar a pacificação da controvérsia, atingir quatro objetivos: (i) a exploração aprofundada dos interesses das partes; (ii) o fortalecimento do diálogo entre os sujeitos

¹⁵ Ao mediador não é conferida a missão de decidir sobre a controvérsia tratada na mediação. A ele sequer é concedida autorização para tanto. O seu papel, no procedimento, é de auxílio na comunicação entre os envolvidos no conflito. Configura-se como um catalisador de disputas, na medida em que conduz as partes às suas próprias soluções, sem interferir na substâncias destas. (CABRAL, PINHO, HALE, 2016, p. 2).

¹⁶ O autor cita como exemplo de relação continuada os casos de casais, em situação de divórcio, que tenham filhos menores. Assim, além da convivência passada do casal, existe a permanência do vínculo que deverão manter para conseguir atender aos cuidados demandados pelos filhos (GORETTI, 2017, p.42)

em controvérsia; (iii) o restabelecimento e o fortalecimento da relação; (iv) o empoderamento das partes para que, no futuro, possam dar continuidade ao relacionamento com responsabilidade, autonomia, e preocupação em relação ao bem-estar da outra pessoa (GORETTI, 2017, p. 42-43).

Quanto aos sujeitos participantes da mediação, temos (i) as partes ou mediandos, pessoas diretamente envolvidas na controvérsia; (ii) representantes legais, pois facultase às partes serem acompanhadas pelo seu advogado, que desempenha o papel de auxílio ao seu cliente no que se refere aos seus direitos; (iii) mediador, terceiro imparcial, responsável pela facilitação do diálogo entre os mediandos e pela condução da sessão; e (iv) co-mediador, no caso de atuação conjunta de dois mediadores (SPENGLER, 2016, p. 28).

Sobre a figura do mediador, importante destacar que sua função é administrar, por meio da comunicação, as diferenças entre as pessoas envolvidas em um conflito, assegurando igualdade de condições para elas se expressarem (QUEIROZ, 2011, p. 100). Sua conduta deve estar pautada pela imparcialidade, independência, discrição e diligência¹⁷ (NETO, 2012, p. 114). O Conselho Nacional de Justiça, ao emitir a Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010¹⁸, instituiu o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, que, no caput do seu artigo 1º¹⁹, dispõe que “são

¹⁷Diligência consiste no cuidado com o procedimento, assegurando sua qualidade e o respeito aos seus princípios fundamentais, bem como na cautela de permitir às partes o devido aprofundamento nas questões que demonstrarem ser necessário fazê-lo, evitando passar ao próximo momento sem que o anterior seja devidamente finalizado (NETO, 2012, p. 115)

¹⁸BRASIL. Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010. **Conselho Nacional de Justiça**. Disponível em <http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_11032016162839.pdf>. Acesso em 02 nov. 2017. A referida resolução dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.

¹⁹Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, Anexo III da Resolução do CNJ nº 125/2010, Art. 1º São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação. **I – Confidencialidade** - dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese; **II – Decisão informada** - dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido; **III – Competência** - dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada; **IV – Imparcialidade** - dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente; **V – Independência e autonomia** - dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável; **VI – Respeito à ordem pública e às leis vigentes** - dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes; **VII – Empoderamento** - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça

princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação”.

O Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA) também elaborou Código de Ética para Mediadores²⁰. Segundo o órgão, o instrumento em questão “adiciona critérios específicos a serem observados pelos profissionais no desempenho da mediação”. O primeiro ponto do código traz a “autonomia da vontade das partes” como premissa a ser observada pelo mediador em sua atuação. Junto à essa disposição o CONIMA inseriu nota explicativa que disciplina que “o caráter voluntário do processo da Mediação, garante o poder das partes de administrá-lo, estabelecer diferentes procedimentos e a liberdade de tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo”. Portanto, o mediador deve respeitar a vontade das partes no que se refere às decisões tomadas durante o procedimento da mediação. Além disso, o documento estabelece como princípios fundamentais a orientar a conduta do mediador²¹: imparcialidade, credibilidade, competência, confidencialidade, e diligência. Denota-se que os princípios definidos por este instrumento são muito próximos aos estabelecidos pelo CNJ, no Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais.

Relevante salientar também, sobre a função exercida pelo mediador, que ele deve estar atento a todos os recursos que estiverem à sua disposição. Diante disso, deve prestar atenção nos fatores emocionais essenciais envolvidos no conflito. O capital emocional é caracterizado pelo valor subjetivo que cada uma das partes envolvidas em

vivenciada na autocomposição; **VIII – Validação** - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como seres humanos merecedores de atenção e respeito. *(grifei)*

²⁰Brasil. Código de Ética para Mediadores. **CONIMA**. Disponível em < http://www.conima.org.br/codigo_etica_med > . Acesso em 26 de nov. de 207

²¹Código de Ética para Mediadores. O Mediador pautará sua conduta nos seguintes princípios: Imparcialidade, Credibilidade, Competência, Confidencialidade, e Diligência.

Notas Explicativas

Imparcialidade: condição fundamental ao Mediador; não pode existir qualquer conflito de interesses ou relacionamento capaz de afetar sua imparcialidade; deve procurar compreender a realidade dos mediados, sem que nenhum preconceito ou valores pessoais venham a interferir no seu trabalho.

Credibilidade: o Mediador deve construir e manter a credibilidade perante as partes, sendo independente, franco e coerente.

Competência: a capacidade para efetivamente mediar a controvérsia existente. Por isso o Mediador somente deverá aceitar a tarefa quando tiver as qualificações necessárias para satisfazer as expectativas razoáveis das partes.

Confidencialidade: os fatos, situações e propostas, ocorridos durante a Mediação, são sigilosos e privilegiados. Aqueles que participarem do processo devem obrigatoriamente manter o sigilo sobre todo conteúdo a ele referente, não podendo ser testemunhas do caso, respeitado o princípio da autonomia da vontade das partes, nos termos por elas convencionados, desde que não contrarie a ordem pública.

Diligência: cuidado e a prudência para a observância da regularidade, assegurando a qualidade do processo e cuidando ativamente de todos os seus princípios fundamentais.

uma controvérsia delega aos fatores emocionais presentes naquela situação²² (FIORELLI, FIORELLI, JUNIOR, 2008, p 59-60).

No tocante aos objetivos aos quais se propõe a mediação, a solução do conflito trazido pelos mediandos não é o intuito único ao qual se pretende essa via. Há outros escopos, tais como o reestabelecimento da comunicação entre as partes (ALMEIDA, PANTOJA, 2016, p. 87). Ainda, elencam-se, entre as finalidades da mediação, (i) a prevenção da má administração dos conflitos, pode-se atingir esse fim pois, fortalecido o diálogo entre os mediandos, quando da ocorrência de novo conflito, eles estarão cientes da possibilidade e dos benefícios de estabeleceram uma comunicação pacífica para resolvê-lo; (ii) a inclusão social, na medida em que, com a participação ativa do sujeito na solução de seus conflitos, ele tem a oportunidade de dialogar e refletir sobre seus direitos, obrigações e responsabilidades, fortalecendo a sua conscientização e exercício da cidadania; e a (iii) paz social, fomentada pelo incentivo ao diálogo, à cooperação entre as partes para a efetivação de direitos, ao respeito e à participação ativa do sujeito na transformação da sua vida (SALES, 2010, p. 5 – 10).

Em relação ao procedimento da mediação, a flexibilidade é característica primordial do instituto (ALMEIDA; JONATHAN; 2016, p. 241). A mediação, em que pese seja composta por um conjunto de atos coordenados lógica e cronologicamente, pode ter sua estrutura flexibilizada de acordo com as particularidades do caso tratado em sessão (AZEVEDO, 2016, p. 147)²³. Ao mediador, à vista disto, cabe a sensibilidade de perceber as necessidades dos mediandos para adequar o procedimento de forma a atendê-las da melhor forma. Essa pode ser considerada uma das vantagens desse meio

²² O capital emocional pode ser positivo, quando os valores presentes estiverem ligados a emoções positivas; ou negativo quando corresponderem a emoções negativas (FIORELLI, FIORELLI, JUNIOR, 2008, p 59-60).

²³ Em que pese pautada pela flexibilidade, a mediação possui uma ordem de fases que podem ser seguidas pelo mediador: (i) pré-mediação, etapa meramente informativa tanto para o mediador, que coleta informações muito básicas a fim de verificar se a mediação é a via adequada para o tratamento do conflito em questão, quanto para os mediandos, que recebem informações para poderem optar conscientemente por participar da mediação ou não; (ii) declaração de abertura, momento destinado à exposição de informações pelos mediadores, no que se refere aos princípios que norteiam a mediação, à ratificação de informações anteriormente prestadas, ao saneamento de eventuais dúvidas dos mediandos; (iii) relato das histórias, trata-se da fase na qual as partes podem narrar os fatos que os levaram à controvérsia; (iv) definição da pauta de trabalho, define-se um roteiro das questões que serão pautadas em sessão, de acordo com os interesses, necessidades e valores presentes nas falas dos mediandos; (v) ampliação de alternativas e negociação da pauta, fase atribuída à criação de alternativas a cada item da pauta, para eleger aquela que contemple da melhor forma os interesses e as necessidades das partes e representem uma satisfação mútua; (vi) elaboração do termo de acordo, assinatura de acordo se houver e se for da vontade das partes (ALMEIDA, 2016, p. 37 – 45)

de solução de conflitos, pois permite uma maior adequação procedimental ao caso concreto de acordo com a demanda exposta pelas partes.

A mediação possui distintos modelos tradicionais que podem ser diferenciados em mediação satisfativa, mediação circular-narrativa e mediação transformativa. Entretanto, seu estudo em separado tem objetivo majoritariamente didático, podendo ser usada uma combinação entre eles.

O modelo linear em mediação foi criado com base no Projeto de Negociação de Harvard, um centro de estudos interdisciplinar em negociação criado na *Harvard Law School*, em 1979, por Willian Ury, Howard Raiffa e Willian Ury (JONATHAN; PELAJO, 2016, p. 189-190). Na obra *Como chegar ao sim: a negociação de acordos sem concessões*, Bruce Patton, Roger Fisher e Willian Ury (2005, p. 28-29) propõem um método de negociação baseado em princípios, que visa produzir resultados sensatos de forma eficiente e amigável. Conforme ensinam, este método deve ser pautado em quatro pontos fundamentais, cada um deles ligado a um elemento da negociação: pessoas, interesses, opções e critérios. Para uma negociação efetiva, os autores afirmam que deve-se: (i) separar as pessoas do problema; (ii) concentrar-se nos interesses e não nas posições; (iii) antes de se chegar a uma conclusão, inventar opções de ganhos mútuos; e (iv) insistir em critério objetivos.

O modelo linear entende a mediação como uma negociação assistida, na qual se pretende excluir a causa que deu origem ao conflito, tornando os interesses divergentes em convergentes (JONATHAN; PELAJO, 2016, p. 190-191). Caracteriza-se por ter um processo estruturado por fases bem definidas e tem como objetivo restabelecer a comunicação entre as pessoas para identificar os interesses encobertos pelas posições para que, assim, possa-se chegar a um acordo (BACELLAR, p. 88). Nele, o acordo é colocado como o principal objetivo e para alcançá-lo o mediador tem o papel fundamental de colocar ordem no caos vivenciados pelas partes (SUARES, 2012, p. 59).

O modelo circular-narrativo, também chamado de modelo de Sara Cobb, entende a mediação a partir de uma visão sistêmica, com foco tanto nas pessoas, quanto no conflito (BACELLAR, 2012, p. 88). O acordo deixa de ser uma prioridade e passa a ser uma possível consequência do processo, que está fundamentado na importância da comunicação (VASCONCELOS, 2008, p. 80).

Nesta escola da mediação, a narrativa exposta em sessão por cada uma das pessoas é entendida como o resultado dos valores, percepções de mundo e

características da parte que a expõe, devendo ser redimensionada através da identificação de fatos que não foram trazidos, em primeiro plano, pela parte que narra, bem como de interesses e necessidades ocultas no discurso (BRIGIDA; ARAÚJO; JACOB, 2016, p. 215-218).

Segundo Marinés Suares (2012, p. 62-63), este modelo está baseado na ideia de que as partes chegam à mediação em completa ordem, pois a elas existe apenas uma forma de ver a situação pela qual estão passando. Ela ensina que deve-se, portanto, inserir um caos nesta ordem, ressaltando as diferenças entre os discursos até se chegar ao ponto de haver a necessidade de criar narrativas alternativas que poderão criar uma nova ordem, na qual as partes consigam ver o problema sobre outro ângulo.

Por fim, temos a mediação transformativa, que tem seu foco principal nas pessoas em conflitos e na possibilidade de transformação das relações (JONATHAN; AMERICANO, 2016, p. 203). Além disso, neste modelo, o conflito está diretamente ligado à identidade do sujeito, que perde seu equilíbrio ao ser desrespeitado e o retoma ao ser aceito e respeitado (VEZZULA, 2004, p. 73).

Sobre essa escola, Carlos Eduardo Vasconcelos (2008, p. 85) afirma que “a mediação transformativa acolhe, portanto, técnicas da mediação satisfativa, aspectos da terapia sistêmica de família e os elementos do paradigma da ciência contemporânea, tais como a complexidade, a instabilidade e a intersubjetividade [...]”.

Bush e Folger (2005, p. 23-41), na obra *The Promise of Mediation*, afirmam que o procedimento da mediação tem o potencial de transformar a relação conflituosa, através de sua capacidade de criar dois efeitos dinâmicos: empoderamento e reconhecimento. O empoderamento se dá no sentido de restaurar nos indivíduos a consciência de que são capazes de tomar as próprias decisões. O reconhecimento, por sua vez, está ligado à ideia de olhar com empatia para a situação e opiniões do outro. Segundo os autores sustentam, neste modelo de mediação, antes de exercer a sua função, o mediador deve questionar a si mesmo sobre o tipo de ajuda que as partes esperam dele e sobre o que de fato se trata o conflito com o qual as pessoas necessitam de ajuda. Se não o fizer, corre o risco de prestar um desserviço às pessoas envolvidas na controvérsia.

Assim, à escolha do mediador, poderá ser adotado um ou mais modelos combinados. Como estudado, a mediação possui procedimento flexível que tem o potencial de ser adequado às especificidades de cada caso.

Abordado o conceito de mediação, entendido seus princípios e finalidades, necessário diferenciá-la da conciliação, visto que os métodos costumam ser bastante confundidos como o mesmo o instituto.

2.4 DIFERENÇAS ENTRE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Com frequência, confundem-se os conceitos de mediação e conciliação como se tratassem do mesmo método de solução de conflitos. Entretanto, doutrinariamente, como também na prática, há diferenças circunstanciais entre os institutos, que serão analisadas neste tópico.

Conforme já explicado, quando da exposição do conceito de conciliação, este meio de solução de controvérsias é mais adequado ao tratamento de conflitos entre pessoas com relacionamentos circunstanciais. A doutrina costuma indicar o acidente de trânsito como exemplo de relação circunstancial, pois, nesse caso, os sujeitos apenas precisam chegar a um consenso sobre as questões pontuais que envolveram o episódio, sem necessidade de serem levados em consideração quaisquer tipos de conflitos relacionados ao relacionamento passado ou futuro, visto que inexistentes entre eles.

Ao submeter à conciliação a solução de conflitos que envolvem pessoas que cultivem relações multicomplexas, nas quais as partes possuem entre elas múltiplos vínculos, não se consegue resolver a integralidade da controvérsia, pois a conciliação está mais focada no acordo (BACELLAR,2012, p.92-93).

A mediação, por sua vez, é mais recomendada ao tratamento de conflitos entre indivíduos que possuem relações duradouras²⁴, porque ao mediador cabe investigar a lide sociológica que envolve o conflito (aquela que vai além da lide aparente, ou seja, mais profunda que a exposta pelas posições das partes), identificando as necessidades e interesses das pessoas envolvidas (LUCHIARI, 2016, p. 242). Trata-se de método que visa humanizar o conflito, tendo como objetivos principais não o acordo e sim o restabelecimento da comunicação rompida entre as partes, possibilitando que consigam dialogar da melhor maneira possível (SPENGLER, 2016, p. 75).

O art. 165 do Código de Processo Civil de 2015, em seu §2º, definiu que “o conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior

²⁴ Relações continuadas tem dois fatores básicos que a constituem: a existência de relação pretérita à manifestação do conflito e a expectativa de manutenção do vínculo, após a superação da controvérsia (GORETTI,2017,p. 41)

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”. No §3º, do mesmo artigo, define-se 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.

Da leitura dos dispositivos legais em questão, denota-se que, além de ter sido indicada diferenciação de preferência entre os métodos de acordo com o critério de existência ou não de vínculo anterior entre as partes, o CPC/2015 estabeleceu ao conciliador a faculdade de intervenção para sugerir soluções ao litígio, enquanto ao mediador, estipulou-se que deverá deixar a cargo das partes a identificação das possíveis soluções à controvérsia.

Tânia Almeida (2008) ressalta que a conciliação tem como motivação a identificação de responsabilidades por evento ocorrido no passado, para que se possam adotar medidas reparadoras no presente. A mediação, por outro lado, tem uma visão prospectiva que, sem atribuição de culpa a nenhuma das partes envolvidas no conflito, busca uma maneira de lidar com o problema para evitar que a controvérsia se reproduza outras vezes e obstaculize a relação futura. A autora aponta, ainda, que a conciliação possui uma pauta objetiva, priorizando questões que tenham tutela jurídica e propostas materiais. Ao passo que a mediação apresenta uma pauta muito mais aberta, com a finalidade de desconstruir o conflito, através da expressão dos sentimentos e de outras questões subjetivas que envolvam a controvérsia cingida entre as partes.

Destacam-se, portanto, como diferenças fundamentais entre os institutos em questão (i) a profundidade e complexidade da relação entre as partes que estão em conflito, (ii) a atuação do conciliador e do mediador, no que se refere ao grau de intervenção esperado de cada um deles, (iii) o enfoque temporal das questões tratadas, sendo a conciliação mais voltada ao passado e a mediação orientada por uma visão prospectiva; e (iv) a amplitude dos assuntos tratados em sessão.

Demonstrado que a conciliação é um instituto diferente da mediação, esta receberá maior atenção no próximo tópico, que se ocupará do estudo da legislação que regula esse instrumento de solução de conflitos.

2.5 PREVISÃO LEGAL

Importa a esta monografia realizar uma análise dos diplomas legais que regulam o instituto da mediação no nosso país.

A primeira iniciativa de positivizar normas relacionadas à mediação foi impulsionada pela Deputada Zulaiê Cobra, com a proposta do Projeto de Lei n. 4.827/1998, que teve seu texto aprovado na Câmara dos Deputados, em 2002, e enviado ao Senado Federal, onde o Projeto de Lei da Câmara recebeu o n. 94, de 2002. Contudo, em razão de diversos acontecimentos, restou arquivado (CABRAL; PINHO, 2016, p.6).

Em 2010, conforme relatado anteriormente, o Conselho Nacional de Justiça publicou a Resolução n. 125/2010, que instituiu “a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário”. A Resolução possui 19 artigos, apresentando, no anexo III do documento, o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais.

No caput do artigo 1º da Resolução, atribui-se à Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses a função de “assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade”.

Kazuo Watanabe (2016, p. 57) aponta, entre os pontos mais importantes da Resolução n. 125/2010, a ampliação do conceito de acesso à Justiça, para além do acesso pelo Judiciário; a obrigatoriedade de oferecimento de meios de solução alternativos de conflitos, com boa qualidade, bem como de orientação e informação sobre os mesmos; a obrigatoriedade aos Tribunais da criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), com criação de banco de dados que permitam a avaliação de desempenho de cada Centro.

Com a entrada em vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015²⁵), notou-se tendência no sentido de promover os métodos consensuais de solução de conflitos, de modo que, já no seu artigo 3º, §2º, determina que “o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos”. Além disso, o referido diploma legal, no art. 139, V, previu ao juiz a função de

²⁵ BRASIL, Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. **Planalto**. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm > . Acesso em 28 de dez. 2017

“promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais”.

A Lei n. 13.105/2015, nos arts. 165 a 175, trouxe normas específicas sobre mediação e conciliação. O CPC/2015 pretendeu disciplinar a mediação judicial, contudo, o método também tem espaço para realização fora do Judiciário (SOUZA; PIMENTEL, 2015, p.291-292). A mediação foi mencionada, ao total, em 39 dispositivos do referido diploma legal (TARTUCE,2018, p.278).

O CPC/2015 embora tenha trazido disposições sobre a mediação, não teve como objetivo exaurir a regulação do método, deixando espaço para que esse meio de solução de conflitos fosse objeto de lei especial (SOUZA; PIMENTEL, 2015, p.286).

O Marco Legal da Mediação, Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015²⁶, surge a partir da compilação de três Projetos de Lei do Senado (PLS) - PLS 517/11, PLS 434/11, PLS 405/13 – e, nele, estão previstas, nos seus 48 artigos, normas disciplinadores da mediação judicial e extrajudicial, dos mediadores, dos procedimentos de mediação, bem como sobre confidencialidade e eventuais exceções (SPLENGER, 2016, p. 119). No seu artigo 1º, a referida lei define que “dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública”. Ao estabelecer a possibilidade de incidência da mediação entre particulares e no âmbito da Administração Pública, a lei traz um grande avanço, pois admite o uso do meio na categoria de direitos indisponíveis, mas transigíveis (CABRAL, 2016, p. 466).

A lei está dividida em três capítulos, sendo o primeiro destinado, em síntese, a previsões gerais sobre mediadores e sobre procedimento de mediação, inclusive o extrajudicial; o segundo referente à disciplina da autocomposição em que for parte pessoa jurídico de Direito Público; e o terceiro reservado para as disposições finais (TARTUCE, 2018, p. 281). Sobre o procedimento, o legislador não estabeleceu normas que limitem de forma significativa a liberdade do mediador em estabelecer o formato mais adequado a cada caso, podendo este optar, por exemplo, pela realização de sessões privadas ou não e estabelecer o melhor tempo entre uma sessão e outra, segundo seus próprios critérios (ASSED; DAVIDOVICH, 2016, p. 342).

Denota-se que a mediação está ganhando importância no cenário jurídico brasileiro. No ano de 2015, o instituto recebeu importante atenção, tendo ganhado papel

²⁶BRASIL, Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015. **Planalto**. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13140.htm > . Acesso em 28 de dez. 2017

de destaque entre as disposições do CPC/2015, além de ter sido objeto de lei própria à sua regulação. Percebe-se, portanto, um estímulo ao uso desse método de solução de conflitos, bem como um reconhecimento sobre os benefícios da sua aplicação.

O crescimento do interesse na mediação vem, dentre outras razões, do potencial que o método apresenta de ser uma forma bastante adequada ao tratamento de conflitos que nascem entre pessoas que mantenham relações continuadas. Ocorre que tal potencial está muito vinculado ao fato de esse meio de solução de controvérsias observar importantes princípios norteadores, que serão analisados no tópico a seguir.

2.6 PRINCÍPIOS

Ao estudo da mediação, importa analisar os princípios que orientam o seu procedimento. Tratam-se de elementos fundamentais a esse instituto, que permitem o alcance aos seus mais importantes escopos. Embora a doutrina e a legislação não sejam uníssonas no que se refere à lista de princípios que dão o norte a esse meio de solução de controvérsias, pode-se citar os mais essenciais e comumente estudados.

Quando da análise da figura do mediador, já foram estudados os princípios que orientam a sua atuação, alguns dos quais são os mesmos que pautam o procedimento da mediação e serão abordados de forma mais aprofundada neste tópico.

Antes da regulamentação legal deste instrumento de tratamento de controvérsias, os autores sobre o tema já haviam fundamentado essa via de solução de conflitos em princípios basilares, que deveriam ser seguidos pelos mediadores e aceitos pelas pessoas que optassem por esse método.

Conforme analisado anteriormente, o Conselho Nacional de Justiça, indicou no artigo 1º do Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, anexo à Resolução n. 125/2010, os princípios segundo os quais os mediadores e conciliadores deveriam orientar a sua atuação.

Ao encontro da necessidade de estabelecer uma base principiológica a este meio de solução de controvérsias, positivou-se, no art. 166 do CPC/2015²⁷, que “a conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da

²⁷BRASIL. Lei 13.105/2015. **Planalto**. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/13105.htm>. Acesso em 28 de out. de 2017

imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada”.

Nesta mesma linha, a Lei n. 13.140/2015²⁸, em seu artigo 2º, delimitou os princípios pelos quais a mediação será orientada.

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.

Percebe-se da comparação entre os dois dispositivos, que, em pese existam diferenças pontuais entre eles, os princípios informadores são essencialmente os mesmos (GORETTI, 2017, p. 258).

A imparcialidade se refere à postura a ser adotada pelo mediador no exercício de sua função (AZEVEDO, 2016, 141). Verônica A. da Motta Cezar-Ferreira (2007, p. 165) ensina que o mediador deve se manter equidistante dos interesses e necessidades das partes. Os seus valores pessoais, seus conceitos e crenças não deverão interferir na mediação. Portanto, a autora afirma que, ainda que o mediador se sinta inevitavelmente mais próximo de uma das formas de pensar, deve ter o cuidado de não acabar tomando partido ou assumindo um lado na mediação.

Sobre esse princípio, Marinés Suares (2009, p. 34) disciplina que não é possível que o mediador se dispa de seus valores, sentimentos e necessidades, pois esses elementos fazem parte de quem ele é. Segundo aponta a autora, é por essa razão que ele deve refletir e ter consciência sobre quais são seus valores e sentimentos, para que, assim, não permita que eles sejam um obstáculo à condução do processo. Suares indica, ainda, que a co-mediação pode ser uma estratégia útil, pois quando um dos mediadores perceber que não está conseguindo se manter distante do conflito, poderá permitir que o outro assuma a condução do processo.

O princípio da imparcialidade relaciona-se com princípio da isonomia entre as partes. Essa afirmação ganha sentido ao se perceber que o mediador, ao garantir a mesma igualdade de tratamento e oportunidades às partes, está reafirmando a sua postura de imparcialidade.

²⁸ BRASIL. Lei nº 13.140/2015. **Planalto**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm . Acesso em 28 de out. de 2017

A isonomia visa assegurar aos mediandos o afastamento do desequilíbrio presente na relação entre eles, ofertando, desse modo, igualdade material de oportunidades de manifestações às pessoas envolvidas no procedimento. Além disso, o princípio em questão delega ao mediador a função de instigar a participação de ambos os mediandos, de forma a evitar que um deles monopolize o ambiente, em razão, por exemplo, de possuir mais condições de argumentação e negociação que o outro (MORI, 2007, p. 40).

O princípio da informalidade está relacionado à flexibilidade procedimental da mediação, já abordada neste estudo. Trata-se da inexistência de uma forma única e pré-determinada aplicável ao processo desse meio de solução de conflitos, pois a sua organização não está associada a uma regra rígida (SALES, 2010, p. 4). A esse princípio está relacionada a oralidade, indicação de que todos os atos, prévios e durante a sessão de mediação, sejam realizados por meios verbais²⁹ (CABRAL, HALE, PINHO, 2016, p. 59).

Nota-se que muitos princípios estão associados. O princípio da oralidade, por exemplo, pode ser uma forma de assegurar a confidencialidade das questões tratadas durante a mediação.

O princípio da confidencialidade garante o sigilo ao procedimento de mediação, garantindo que todas as informações coletadas na sessão não serão reveladas (SCAVONE, 2016, p.273).

Sobre esse princípio, prevê o art. 166, §1º, do CPC/2015 que “a confidencialidade estende-se a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes”³⁰. O Código de Processo Civil de 2015, portanto, utilizou uma definição mais genérica, atribuindo o sigilo a “todas as informações produzidas no curso do procedimento”.

A Lei n. 13.140/2015, por sua vez, em que pese também tenha utilizado, no *caput* do seu art. 30, a expressão genérica “toda e qualquer informação relativa ao procedimento” para se referir aos elementos sigilosos, consignou, nos incisos do referido artigo, uma certa delimitação acerca dos tipos de informações que estariam

²⁹ Essa indicação é feita tanto para procedimento judiciais, quanto extrajudiciais. Não sendo recomendado que os acontecimentos de sessão sejam documentados por escrito, a exceção do termo final que indicará se houve ou não acordo e, em caso positivo, o conteúdo do pactuado entre as partes (CABRAL, HALE, PINHO, 2016, p. 59).

abrangidas pela confidencialidade, conforme se verifica na leitura do texto normativo a seguir:

“Art. 30. Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação.

§ 1º O dever de confidencialidade aplica-se ao mediador, às partes, a seus prepostos, advogados, assessores técnicos e a outras pessoas de sua confiança que tenham, direta ou indiretamente, participado do procedimento de mediação, alcançando:

I - declaração, opinião, sugestão, promessa ou proposta formulada por uma parte à outra na busca de entendimento para o conflito;

II - reconhecimento de fato por qualquer das partes no curso do procedimento de mediação;

III - manifestação de aceitação de proposta de acordo apresentada pelo mediador;

IV - documento preparado unicamente para os fins do procedimento de mediação” – grifo meu.

Do exame do dispositivo legal acima, infere-se que a confidencialidade alcança todos os sujeitos da mediação, ou seja, partes, mediadores, advogados, bem como quaisquer outras pessoas que tenham participado do procedimento direta ou indiretamente. Além disso, da análise do dispositivo em questão, constata-se que há exceções ao sigilo³¹, no caso das partes assim decidirem ou “quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação”.

Imperioso destacar, também, que a Lei n. 13.140/2015 previu que a prova produzida com violação ao princípio da confidencialidade não será admitida em processo arbitral ou judicial (art. 30, §2º).

O princípio em análise merece muita atenção, pois a sua observância aumenta o potencial de sucesso da mediação, uma vez que, ao ter a garantia ao sigilo, as partes se sentem mais confortáveis em estabelecer um diálogo aberto e franco (PEIXOTO, 2017, p. 98). No caso de não estarem amparadas pela confidencialidade, os mediandos teriam receio que eventual informação posta à mesa, na sessão de mediação, fosse utilizada em seu prejuízo, no processo judicial em tramitação ou posteriormente ajuizado.

O princípio da autonomia de vontade se refere ao protagonismo dos mediandos na produção de saídas consensuais ao seu conflito, valorizando-se as percepções das

³¹ O art. 30, §§3º e 4º da Lei nº 13.140/2015, prevê outras hipóteses de exceção à confidencialidade: “§ 3º Não está abrangida pela regra de confidencialidade a informação relativa à ocorrência de crime de ação pública; § 4º A regra da confidencialidade não afasta o dever de as pessoas discriminadas no caput prestarem informações à administração tributária após o termo final da mediação, aplicando-se aos seus servidores a obrigação de manterem sigilo das informações compartilhadas nos termos do art. 198 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional”.

partes e seus sentidos de justiça (TARTUCE, 2018, p. 203). Esse princípio está intimamente ligado a uma das características mais essenciais da mediação, fundamentada na relevância de entregar às próprias partes a responsabilidade por suas decisões.

A autonomia de vontade nos remete ao princípio da voluntariedade, pois não há como se falar em autonomia nas escolhas se a pessoa estiver sendo obrigada a participar do procedimento (NETTO, SOARES, 2015, p.116). Embora não tenha constado expressamente na Lei de Mediação e no CPC, a voluntariedade é uma importante base teórica desse método de resolução de conflitos muito estudada na doutrina sobre o tema. Para Marinés Soares (2009, p. 30), a mediação não pode existir dissociada da voluntariedade, pois essa é a essência do procedimento. É a partir da voluntariedade que as partes podem livremente fazer as suas escolhas.

O princípio da boa-fé é apenas um reforço à cláusula geral já existente no ordenamento jurídico. Trata-se de uma forma de limitar o comportamento dos sujeitos da mediação, vedando condutas desleais (PEIXOTO, 2017, p. 102).

Há críticas quanto à inserção da busca pelo consenso como princípio da mediação, pois, em que pese tal busca seja inerente à autocomposição, não é essencial para a mediação, pois o que determina ou não o sucesso do procedimento desse método de solução de conflitos vai muito além da celebração do acordo (TARTUCE, 2018, p. 221-222).

Desta forma, a criação dos princípios em questão tem a finalidade de permitir à mediação que cumpra com os seus escopos, dentre eles de ser um método adequado ao tratamento de conflitos e um instrumento de acesso à Justiça.

2.7 MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA E MÉTODO ADEQUADO AO TRATAMENTO DE CONFLITOS

Para análise do tema que se pretende abordar neste item, imperioso, inicialmente, fazer-se referência ao importante estudo elaborado por Mauro Cappelletti e Bryant Garth, na obra *“Acesso à Justiça”*.

Os referidos autores apontam a evolução do conceito de acesso à Justiça. Conforme relatam, no período dos estados liberais dos Séculos XVIII e XIX, imperava uma perspectiva mais individualista sobre os direitos. À época, o acesso à Justiça era

visto como um “direito natural”, de natureza formal, que não demandava nenhuma atuação positiva do Estado para a sua efetivação. Diante da ausência de iniciativa estatal para a consecução de tal direito, a justiça apenas era acessada por aqueles que tinham condições de arcar com os custos necessários para alcançá-la (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p.8-9).

Contudo, inicia-se um movimento no sentido de substituir a visão mais individualista dos direitos para uma ótica muito mais voltada à coletividade. No bojo desta mudança paradigmática, as atenções se voltam a determinados direitos, tais como o direito ao trabalho, à saúde, à segurança material e à educação. Surge, em consequência, a preocupação sobre a forma de garantir, proteger e assegurar tais direitos. A partir dessa nova visão, então, o direito ao acesso efetivo à Justiça passa a ser entendido como um direito social básico, pois percebeu-se que ele seria o melhor meio de assegurar os direitos dos cidadãos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 10-12).

Além disso, os autores expuseram uma análise da consecução de um acesso à Justiça realmente efetivo baseado em três pilares centrais, denominados por eles de “ondas renovatórias”. A primeira “onda” se refere ao oferecimento de assistência judiciária às pessoas que não tem condições de arcar com os custos de serviços jurídicos. A segunda “onda” está ligada à necessidade de mudanças na dinâmica processual para atender demandas que pretendem reivindicar a proteção de direitos difusos. A terceira “onda”, nomeada “o enfoque do acesso à Justiça”, defende a necessidade de uma ampla reforma no sistema de justiça, que inclui desde alterações procedimentais e mudanças estruturais nos tribunais até a utilização de uma variedade de mecanismos de solução de litígios. Ainda, inserida nesta “onda”, está a preocupação com a adequação do tratamento oferecido a cada tipo de conflito, de acordo com as suas especificidades. Importante ressaltar que os autores citam a mediação como uma forma mais apropriada para preservar relacionamentos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 31-73).

Explicam, ainda, que o moderno estudo do processo civil passa a ser norteado por essa busca de um acesso à Justiça efetivo. Ressaltando que ele não se dá necessariamente pela via tradicional de ajuizamento de demandas, mas por uma variedade de métodos de resolução de conflitos, inclusive frutos de diferentes culturas e áreas do conhecimento, que devem ser criados e encorajados. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12-13).

Em linha semelhante às ideias de ampliação dos meios de resolução de conflitos e adequação desses métodos às particularidades de cada caso, surge, no nosso país, o movimento no sentido de adotar um conceito de “Justiça Multiportas”. Didier e Zanetti (2017, p.36) disciplinam que, na medida em que novos métodos de solução de conflitos ganham importância, a jurisdição estatal clássica, adjudicada pelo juiz, deixa de ser a única “porta” de acesso à Justiça, surgindo um novo modelo de Justiça, no qual há “multiportas”, ou seja, muitas formas de acessá-la. Nesse modelo, a solução judicial deixa de ter a primazia no que se refere aos litígios que admitem a autocomposição, tonando-se a *ultima ratio*, nestes casos. Trata-se, portanto, de oferecer aos cidadãos a possibilidade de escolha entre vários meios de solução de conflitos, a fim de que eles possam optar por aquele que for o mais adequado ao caso concreto (BACELLAR, p.61).

A “Justiça Multiportas” está embasada na ideia de que o Estado possui o monopólio sobre a jurisdição, mas não o tem sobre a Justiça, podendo esta ser alcançada por diversos meios, sendo a jurisdição apenas um deles (MIRANDA, 2005, p. 16-17). Quanto maiores forem os meios de solução de conflitos, aceitos social e politicamente, à disposição do cidadão, maiores serão as chances de que ele obtenha o acesso efetivo à Justiça (COLARES, 2005,p.83).

O Código de Processo Civil de 2015 apresenta uma forte tendência no sentido de fortalecimento deste novo modelo de Justiça, incentivando a utilização de métodos de solução de controvérsias que não sejam apenas o meio jurisdicional tradicional. (THEODORO Jr.; *et. al.*, 2016, p 261-262). Ao conflito, segundo o entendimento do CPC/2015, serão aplicadas as técnicas mais apropriadas às suas peculiaridades (ARENHART, MARINONI, MITIDIERO; 2016, p. 178). O Código atribui, portanto, aos métodos de solução de conflitos, mesmo àqueles que não sejam o modelo judicial tradicional, um conceito de meios adequados de tratamento a determinados tipos de controvérsias (OLIVEIRA,2016, p. 84).

Não se trata de afirmar que existam métodos superiores à jurisdição, o que se tem são instrumentos mais adequados a determinados conflitos (MIRANDA, 2005, p. 16). Neste modelo, o fomento ao uso de múltiplos institutos de tratamento de conflitos não é feito com vistas a competir com a via tradicional de solução de controvérsias, mas para auxiliá-la na promoção de um acesso efetivo à Justiça. (COLARES,2005, p.87).

Além disso, o modelo multiportas não tem o objetivo principal de desafogar o Poder Judiciário. Seu escopo mais importante está em promover a satisfação das partes

e a resolução do conflito em toda a sua completude, sendo o desafogamento do Judiciário apenas uma consequência, provocada pela diminuição do ajuizamento de demandas (OLIVEIRA,2016, p.84-85).

A busca pela adequação da forma de tratamento das controvérsias, assim, não se configura pela eleição de um método de solução de conflitos que seja considerado genericamente como o melhor se comparado aos outros, mas de encontrar o meio mais adequado ao tratamento de cada controvérsia, considerando o melhor ajuste entre as especificidades do conflito e as ferramentas, técnicas e características das possíveis formas de solucioná-lo. O diploma processual civil brasileiro, ao fomentar o uso de outros métodos de solução de conflitos, que não o jurisdicional, incentiva esse objetivo de buscar o meio mais adequado ao tratamento de cada demanda, promovendo, dessa forma, um modelo multiportas de acesso à Justiça.

Nessa perspectiva de fortalecimento de uma “Justiça Multiportas”, os métodos autocompositivos receberam importante atenção, no cenário jurídico brasileiro. Ada Pellegrini Grinover (2016, p. 43-49) fala sobre o que chama de “justiça conciliativa”, que compreende, dentre outras técnicas, a mediação e a conciliação. Elenca três fundamentos da justiça conciliativa: (i) fundamento funcional, caracterizado pela busca da racionalização na distribuição da Justiça, através da atribuição da solução de determinadas controvérsias a métodos autocompositivos, tendo como consequências a desobstrução do Judiciário e o atendimento mais adequado a demandas que não obtém uma resposta satisfatória no processo judicial; tratam-se, portanto, de objetivos que tendem a melhorar o desempenho e a funcionalidade da justiça, colocando a mediação e a conciliação como meios de solução de conflitos pertencentes ao quadro da política judiciária; (ii) fundamento social, embasado no potencial que as vias conciliativas possuem de promover a pacificação social, especialmente naqueles conflitos nos quais a sentença judicial dá uma decisão àquelas questões trazidas no processo, porém não consegue alcançar a lide sociológica, muito mais complexa que não chega aos autos; ou seja dá uma resposta a uma situação específica, mas não consegue abranger todos os outros elementos que envolvem, por exemplo, o relacionamento das partes, especialmente no que se refere ao futuro da relação após findar a ação; (iii) fundamento político, estabelecido na ideia de participação popular na administração da justiça, pela colaboração de pessoas leigas, não operadoras do direito, ocupando os papéis de mediadores e conciliadores.

A autocomposição, portanto, especialmente em razão dos seus fundamentos funcional e social, representa um meio que tem o potencial de dar uma resposta adequada a determinados conflitos, que não a obtém pela via jurisdicional tradicional. A mediação, nesse cenário, ganha relevância.

A nova perspectiva de acesso à Justiça, centrada na satisfação do usuário, encontra na mediação uma forma de, além de satisfazer o cidadão, aumentar a sua participação no resultado do procedimento e, por consequência, majorar a sua confiabilidade na solução do conflito (AZEVEDO, 2014). A mediação tem ganhado espaço como um instrumento de realização da Justiça, por se tratar de método seguro, célere, eficiente e sigiloso (MIRANDA, 2005, p. 16).

Não raramente, no processo judicial, as pessoas não são ouvidas de forma adequada, levando a um descontentamento dos litigantes e restringindo o acesso do prolator da decisão apenas aos fatos que estão presentes nos autos (COLARES, 2005,p.86). Considerando que cada parte costuma levar ao processo apenas a fatia da realidade que converge com a tese apresentada por cada demandante, torna-se muito difícil ter uma ideia sobre o todo que envolve o conflito e os problemas reais envolvidos na questão, dificultando muito a atuação do terceiro no sentido de encontrar uma solução justa (TARTUCE, 2018, p. 91). Percebe-se que essa dificuldade acentua-se sobremaneira nas situações de relações continuadas, porque uma investigação aprofundada sobre as questões que envolvem o relacionamento não serão demonstradas de forma satisfatória quando traduzidas a um mero relato fático presente nos autos. A mediação, por sua vez, conforme referido anteriormente, tem a possibilidade de ampliar as questões tratadas, proporcionando uma análise mais profunda do conflito e, por consequência, uma decisão fundamentada em uma análise mais próxima da realidade de cada um dos envolvidos.

Além disso, o resultado alcançado pela mediação mostra-se justo, adequado e tempestivo, uma vez que alcançado pelas próprias partes envolvidas no conflito, através de uma dinâmica colaborativa que permite a legitimação de interesses de ambas as pessoas, retirando-as pessoas de suas posições, fazendo-as olhar para o outro de forma empática e, com isso, fortalecendo os vínculos existentes naquelas relações (OLIVEIRA;PONTES;PELAJO, 2016, p.292-293). Demonstrando-se, portanto, como um método que tem o potencial de fortalecer os relacionamentos.

Kazuo Watanabe (2013, p. 6-10) defende que o grande obstáculo à utilização dos métodos consensuais está na formação dos operadores do Direito. A academia ainda

está muito fundada em uma “cultura da sentença”, delegando à via jurisdicional clássica o principal papel como meio de acesso à Justiça. Aos estudantes não são oferecidas disciplinas que se proponham ao ensino mais aprofundado de outros meios de solução de controvérsias. Deve-se, portanto, iniciar um movimento que permita substituir a atual cultura predominante por uma “cultura da pacificação”.

Ante o exposto, em que pese a doutrina já tenha avançado no estudo sobre os benefícios da utilização dos métodos consensuais, ainda há um caminho a ser percorrido no sentido de ser abandonada o que Watanabe chama de “cultura da sentença”.

3 ESTUDO DE CASO

Com a finalidade de analisar, na prática, o desenvolvimento de serviço que promove a mediação, bem como de examinar se o método revela-se como meio adequado de tratamento de conflitos e instrumento de acesso à Justiça, a autora deste trabalho realizou estudo no Centro de Referência em Mediação e Conciliação (CRMC), da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. A pesquisa se deu mediante a análise de dados levantados pela instituição, aplicação de entrevistas, observação de atividades realizadas no Centro e exame de pesquisas de satisfação aplicadas aos usuários do serviço.

Neste capítulo, portanto, será abordado o papel da Defensoria Pública na promoção de métodos extrajudiciais de solução de conflitos, apresentado o CRMC, a sua dinâmica de funcionamento, bem como a sua iniciativa de oferecimento da mediação aliada a um programa de educação em direitos, sendo este ofertado através das Oficinas de Parentalidade. Além disso, serão analisados dados que permitam indicar se as pessoas encontram na mediação uma resposta adequada e justa à sua demanda, além de comparar o meio autocompositivo com o processo judicial.

3.1 DEFENSORIA PÚBLICA

A Lei Complementar n. 80, de 12 de janeiro de 1994³², organizou a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios, bem como estabeleceu normas gerais acerca da sua organização nos Estados. Neste sentido, o artigo 1º do referido diploma legal prescreve que:

“Art. 1º A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, assim considerados na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal.”

³²BRASIL. Lei Complementar n. 80, de 12 de janeiro de 1994. **Planalto**. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp80.htm > . Acesso em 02 dez. 2017.

A referida lei foi alterada de forma significativa pela Lei Complementar n. 132, de 7 de outubro de 2009³³.

A instituição foi criada com a finalidade de assegurar o cumprimento da garantia prevista no artigo 5º, LXXIV da CRFB/88³⁴, segundo a qual “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos”. A Defensoria Pública surge, então, com o intuito de defender e garantir a cidadania, reduzir desigualdades materiais diante dos tribunais, promovendo e democratizando o acesso à Justiça universal e com igualdade de armas a todos (MONTEIRO,2003,p.185).

No Estado do Rio Grande do Sul, a Defensoria Pública do Estado foi organizada pela Lei Complementar n. 14.130, de 19 de novembro de 2012³⁵. A referida lei prevê, em seu artigo 4º, II, como função da Defensoria Pública, “promover, prioritariamente, a solução extrajudicial dos litígios, visando à composição entre as pessoas em conflito de interesses, por meio de mediação, conciliação, arbitragem e demais técnicas de composição e administração de conflitos”. No §2º do mesmo dispositivo legal, determina-se que “o instrumento de transação, mediação, conciliação ou qualquer outra forma de solução de conflitos, referendado pelo Defensor Público, valerá como título executivo extrajudicial, inclusive quando celebrado com a pessoa jurídica de direito público”. Estas mesmas previsões já haviam constado na Lei Complementar n. 80/94.

Ao oferecer a mediação aos assistidos que buscam os seus serviços, a Defensoria Pública está investindo em uma solução distinta daquela oferecida tradicionalmente às pessoas que acessam a instituição. O investimento na mediação e na conciliação fomenta a solução extrajudicial dos conflitos apresentados pelos assistidos.

Ademais, ao optar pelo oferecimento da mediação antes de ingressar com o processo, a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul está cumprindo função prevista na Lei Complementar n. 80/94 e Lei Complementar n. 14.130/2012. Assim, a criação do Centro de Referência em Mediação e Conciliação vai ao encontro da execução de função legalmente delegada à Defensoria Pública, na medida em que, sempre que houver anuência dos assistidos, a DPE, através do trabalho desempenhado pelo CRMC, priorizará a solução autocompositiva e extrajudicial dos conflitos.

³³ BRASIL. Lei Complementar n. 132, de 07 de outubro de 2009. **Planalto**. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp132.htm > . Acesso em 02 dez. 2017.

³⁴Brasil. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1998**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em 02 dez. 2017.

³⁵RIO GRANDE DO SUL. Lei Complementar n. 14.130, de 19 de novembro de 2012. **Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul**. Disponível em < <http://www.al.rs.gov.br/FileRepository/repLegisComp/Lei%20n%2013.821.pdf>>. Acesso em 05 dez. 2107

3.2 CENTRO DE REFERÊNCIA EM MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

O Centro de Referência em Mediação e Conciliação (CRMC) da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul foi inaugurado no dia 05 de julho de 2017. Trata-se de iniciativa da Defensora Pública, Patrícia Pithan Pagnussat Fan, Coordenadora do CRMC.

Registra-se que, para coleta de informações a este estudo, foram aplicadas entrevistas estruturadas à Defensora Pública Coordenadora, Patrícia Fan, bem como à Coordenadora Administrativa do CRMC, Rochelle de Moraes Leonardo, que seguem degravadas, respectivamente, no “Apêndice II - Degravação entrevista I” e “Apêndice III – Degravação entrevista II”, desta monografia.

A ideia de criação do Centro, surgida a partir de uma Oficina de Parentalidade promovida pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos (CEJUSC) do Poder Judiciário do Estado Rio Grande do Sul, nasceu da vontade de promover a educação em direitos aliadas à mediação aos assistidos da Defensoria Pública. A Oficina de Parentalidade será analisada em tópico próprio. A título explicativo, apenas para contextualização do tema analisado neste item, trata-se, em síntese, de um encontro no qual são fornecidas aos participantes informações jurídicas, conscientização sobre o cuidado com a situação dos filhos e explicação sobre o que é mediação.

O projeto para implantação do CRMC foi elaborado pela Defensora Pública Patrícia Fan, em conjunto com o Centro de Estudos, de Capacitação e de Aperfeiçoamento da Defensoria Pública (CECADEP) e a Professora Dra. Simone Tassinari Cardoso³⁶.

Para a formação de mediadores aptos a exercer esta função no Centro de Referência em Mediação e Conciliação, o projeto contou com a realização do Curso de Formação de Mediadores, destinados aos servidores da instituição, iniciado em 02 de junho de 2017 e concluído em 10 de novembro deste ano, com a formatura de 27 servidores mediadores. O curso foi realizado, inicialmente, com etapa teórica de 80h, seguida de fase prática de 40h, totalizando 120h de formação. Os encontros do primeiro módulo ocorreram, nas sextas-feiras, das 08h30min às 17h30min, na sede do CRMC. A

³⁶ Docente na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, mediadora de conflitos e advogada.

parte prática se deu mediante a atuação dos cursistas como co-mediadores e mediadores, com o acompanhamento de supervisores.

O Centro destina-se ao atendimento de demandas familiares, especificamente aquelas nas quais casais estejam em situação de sofrimento conjugal, possuam filhos e os pais tenham a disponibilidade de se deslocar até o CRMC, que funciona no prédio do Instituto da Previdência do Estado do Rio Grande do Sul, enquanto o setor de ajuizamento da instituição, Unidade Central de Atendimento e Ajuizamento (UCAA), está localizado na sede da Defensoria Pública, situada na região central da cidade. O projeto prevê a expansão do atendimento de demandas familiares, abrangendo, no próximo ano, casos que não necessitem da educação em direitos, tais como questões referentes a inventários.

Com relação aos casos que envolvem violência doméstica, a Defensora Pública Coordenadora afirma que:

“Durante a oficina, em que pese algumas mulheres façam a narrativa que experimentaram o processo todo da (Lei) Maria da Penha, elas recebem toda a orientação e o empoderamento. Algumas se sentem suficientemente fortes para passar pelo procedimento da mediação e, aliás, pedem por isso. Mas não é recomendado. Então, nós tentamos que as mulheres que passam por isso recebam a orientação jurídica, mas façam o ajuizamento, porque pode haver um receio de não haver equilíbrio. Mas, quando elas pedem orientação e elas se sentem empoderadas, é que nestes casos a violência era algo possível a elas de superar. Então, tem algumas poucas exceções que passam pela mediação, mas o restante não”³⁷.

Assim, quando a demanda envolver questões sensíveis relacionadas à violência doméstica, os casos serão, preferencialmente, encaminhados ao ajuizamento, para que, desta forma, não existam riscos de confronto ao princípio da isonomia entre as partes, estudado no capítulo 2 deste trabalho. Contudo, em respeito a outro princípio fundamental deste método de solução de conflitos, a autonomia da vontade das partes, também analisado anteriormente, é respeitada a decisão da assistida que optar pelo método autocompositivo. Havendo, portanto, manifestação de vontade da assistida no sentido de participar do procedimento da mediação, poderá ser agendada uma sessão.

Os casos atendidos pelo CRMC são encaminhados pela Unidade Central de Atendimento e Ajuizamento da Defensoria Pública. Os assistidos que chegam à UCAA, com demandas que se enquadram nos critérios de atendimento pelo CRMC, são encaminhados para a participação da Oficina de Parentalidade. Após a oficina, a pessoa opta pela mediação ou pelo ajuizamento. Optando pela via judicial, a pessoa é

³⁷ Trecho retirado do “Apêndice III – Degravação entrevista II”, deste trabalho.

encaminhada novamente à UCAA para o ajuizamento do processo. No caso de escolher o meio consensual, a secretaria do Centro agenda uma sessão e questiona a pessoa se deseja ela própria avisar à outra parte sobre o procedimento ou prefere que o convite seja feito pela equipe do CRMC.

Na véspera da sessão agendada, a equipe do Centro faz contato telefônico com os mediandos a fim de confirmar a sua participação. Ainda que apenas uma das pessoas confirme a presença, mantém-se o agendamento e realiza-se o atendimento e a escuta daquela parte, o que chamam de *pré-mediação*. Comparecendo ambas as partes, é realizada uma sessão de mediação.

No caso de acordo, na sessão, elabora-se um termo de entendimento, no qual constará o conteúdo do pactuado entre as partes. Todos os documentos são assinados pela Defensora Pública Coordenadora. Porém, somente são levados para homologação judicial os casos de divórcio, dissolução de união estável com escritura pública e as revisões, sejam elas de guarda ou de alimentos. A defensora afirma que “no divórcio, há um caminho que nós temos que percorrer, tanto da modificação legislativa, quanto de cultura, porque é possível que, no futuro, nós possamos fazer todo ele extrajudicial, bastando a apresentação do termo de entendimento”³⁸. A Defensora Patrícia cita a realidade de outras defensorias do país que realizam mediações, nas quais não há homologação judicial, nem mesmo nos casos de divórcio. Segundo ela aponta, entretanto, a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, embora ainda homologue o que representa cerca de 20% dos casos que passam pela mediação, possui o diferencial de ser a pioneira no oferecimento de um programa de educação em direitos aliados à mediação.

No que se refere à presença de advogados na sessão de mediação, a defensora pública relata que “na oficina, eu já tive dois advogados; na sessão de mediação, parece-me que foram três casos”³⁹. Ressalta, ainda, que “os advogados e a OAB são muito bem-vindos”⁴⁰. Segundo apontado por ela, o fato de uma das partes estar acompanhada de seu advogado não gera desequilíbrio na sessão, pois, na eventualidade de não haver o acompanhamento da sessão pela Defensora Pública Dirigente, o CRMC possui analista processual e estagiários da área do Direito que podem prestar a orientação jurídica à outra parte.

³⁸ Trecho retirado do “Apêndice III – Degravação entrevista II”, deste trabalho.

³⁹ *Ibidem*.

⁴⁰ *Ibidem*.

Ainda sobre a orientação jurídica, os mediadores não podem prestá-la. Contudo, é facultada aos assistidos a possibilidade de, a qualquer momento da sessão, ser chamada à sala de mediação, a pedido das partes, pessoa da equipe do Centro capacitada para sanar eventuais dúvidas jurídicas manifestadas pelos mediandos. Ainda que já tenham participado de etapa anterior voltada à educação em direito, os assistidos tem a garantia de contar com outras explicações necessárias ao atendimento de suas necessidades. Isso auxilia que eles façam escolhas mais conscientes e tenham mais segurança e confiança naquilo que estão pactuando.

Desde a sua inauguração até o dia 22 de novembro, foram realizadas 143 sessões de mediação⁴¹. Destas, 67⁴² tiveram termos de atendimento, celebrados naquelas mediações prejudicadas ou reagendadas, e em 86⁴³ foram celebrados termos de entendimento, ou seja, sessões nas quais saíram acordos. Além disso, no dia 22 de novembro, havia 250⁴⁴ casos cadastrados, sendo que há sessões agendadas até fevereiro do próximo ano.

O Centro possui capacidade física para a realização de 18 (dezoito) mediações diárias. Nos dias mais movimentados, chegam a acontecer cerca de 12 (doze) sessões. A capacidade total apenas não está sendo atingida pela ausência de mediadores suficientes para tanto, porque o volume de casos preencheria todos os horários possíveis.

No período compreendido entre 04 de julho e 31 de outubro de 2017, do total de participantes das Oficinas de Parentalidade realizadas, 73% optaram pela via autocompositiva. Desta forma, percebe-se que a quantidade de casos no Centro é muito significativa. Questionada sobre como pretende lidar com o aumento da demanda, a Defensora Pública Patrícia Fan afirma que há projetos de solicitação de lotação de mais 05 servidores no CRMC e de celebração de convênio com universidades para a atuação de alunos como mediadores.

A equipe do CRMC, é formada por uma defensora pública, duas servidoras e quatro estagiários. O espaço físico do local contém uma secretaria, seis salas de mediação e um auditório. As salas destinadas às sessões são equipadas com uma mesa redonda e um *notebook* para a confecção dos termos.

Embora a mediação seja o método mais utilizado no CRMC, algumas conciliações tem sido feitas pela Defensora Pública Patrícia Fan. A Coordenadora

⁴¹ Dado fornecidos pela instituição.

⁴² Ibidem.

⁴³ Ibidem.

⁴⁴ Ibidem.

Administrativa, Rochelle de Moares Leonardo, explica que, em alguns casos, as partes, após a mediação, entram em contato com a secretaria manifestando insatisfação em relação a algum aspecto do termo. Nestes casos, tenta-se reagendar uma nova mediação, com os mesmos mediadores que atuaram no caso. Contudo, há assistidos que não querem retornar à mediação. Diante disto, a defensora assume o caso e faz uma conciliação entre elas. Em certas situações, conforme assevera a Defensora Coordenadora, as pessoas optam por haver uma ingerência de uma terceira pessoa, no caso de uma defensora, na demanda. Entretanto, são raras as conciliações realizadas.

Com relação às expectativas de resultados advindos das atividades do Centro, espera-se a redução no ajuizamento de demandas em 15% até o ano de 2021. Tal perspectiva faz parte do planejamento estratégico da instituição que prevê, conforme afirmado pela defensora pública, “o aumento do atendimento, o incremento do entendimento, o uso do programa de educação em direitos para todos os núcleos e a utilização dos métodos autocompositivos em todas as defensorias do estado”⁴⁵.

O Centro de Referência em Mediação e Conciliação, em funcionamento há aproximadamente cinco meses, é organizado, portanto, para efetivar a educação em direitos aos assistidos da Defensoria Pública e promover os métodos autocompositivos como um meio de acesso à Justiça. Trata-se, conforme apontado pela defensora, de uma iniciativa pioneira no país no que se refere à conjugação destes dois objetivos no mesmo projeto. O alto índice de pessoas que tem optado pela mediação, após a participação nas Oficinas de Parentalidade, aponta para um grande interesse dos assistidos pelos métodos consensuais de resolução de controvérsias e a satisfatória aderência das partes ao projeto.

A autora deste trabalho ressalta a importância de oferecer ao público atendido pela Defensoria Pública, pessoas em situação de vulnerabilidade e hipossuficiência, a oportunidade de se responsabilizarem pela solução de seus conflitos, assegurando prévia conscientização sobre os seus direitos. Com essa iniciativa, oportuniza-se a educação em direitos a um público que não costuma ter acesso a ela. Além disso, cumpre-se importante princípio da mediação analisado neste estudo, o protagonismo das partes, na medida em que as pessoas ao entenderem seus direitos, sentem-se empoderadas o suficiente para encontrarem por si mesmas formas para resolver suas controvérsias.

⁴⁵ Trecho retirado do “Apêndice III – Degravação entrevista II”, deste trabalho.

3.3 OFICINA DE PARENTALIDADE

Neste tópico, será analisada a Oficina de Parentalidade, como instrumento de educação em direitos, fomento à resolução extrajudicial de conflitos e método de reflexão sobre a importância de se resguardar os filhos nos casos de ruptura conjugal. Além disso, serão expostos dados, levantados pela equipe do Centro de Referência em Mediação e Conciliação, referentes ao mapeamento do grau de satisfação dos participantes das oficinas.

Para a realização desta monografia, a autora deste trabalho acompanhou, no dia 19 de novembro de 2017, Oficina de Parentalidade realizada no CRMC, segue anexo relato no “Apêndice III – Relatório de observação”, deste trabalho.

Conforme elucidado anteriormente, a ideia de implantar o Centro de Referência em Mediação e Conciliação se deu após o acompanhamento de uma Oficina de Parentalidade promovida pelo Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul. As oficinas são parte fundamental do projeto da Defensoria Pública, porque é mediante estes encontros que se possibilita a promoção da educação em direitos.

A implantação das oficinas pela instituição se deu com base no projeto desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça. O projeto sobre parentalidade, surgido nos Estados Unidos e Canadá, chegou ao Brasil por iniciativa da Juíza de Direito Vanessa Aufiero da Rocha, que o colocou em prática na cidade de São Vicente/SP. Os resultados positivos decorrentes da ação chamaram a atenção do Conselho Nacional de Justiça, que resolveu adotá-lo como política institucional⁴⁶.

O CNJ aprovou a Recomendação n. 50, de 08 de maio de 2014⁴⁷, que na sua ementa “recomenda aos Tribunais de Justiça, Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunais Regionais Federais realização de estudos e de ações tendentes a dar continuidade ao Movimento Permanente pela Conciliação”⁴⁸. No artigo 1º, I, do ato administrativo expedido pelo Conselho Nacional de Justiça dispõe-se que:

“Art. 1º Recomendar aos Tribunais de Justiça e Tribunais Regionais Federais, por meio de seus Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, que:

⁴⁶ Informações retiradas da matéria “*Oficina de parentalidade busca entendimento entre pais no Mato Grosso*”, veiculada pelo **sítio eletrônico do CNJ**. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/81693-oficina-de-parentalidade-busca-entendimento-entre-pais-no-mato-grosso>>. Acesso em 14 nov. 2017

⁴⁷BRASIL. Recomendação n. 50, de 05 de agosto de 2014. **Conselho Nacional de Justiça**. Disponível em <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=1241>.

⁴⁸ Ibidem.

I - adotem oficinas de parentalidade como política pública na resolução e prevenção de conflitos familiares nos termos dos vídeos e das apresentações disponibilizados no portal da Conciliação do CNJ⁴⁹.

A partir do projeto promovido pelo CNJ, desta forma, foram organizadas as oficinas realizadas pela Defensoria Pública. Os encontros tem como público alvo pais em situação de divórcio ou dissolução de união estável. Busca-se com a oficina, além da educação em direitos, proporcionar aos pais a reflexão sobre as possíveis consequências da ruptura conjugal na vida dos filhos.

As oficinas realizadas na sede do CRMC, que por enquanto se tratam da maioria dos encontros promovidos, ocorrem no auditório do local. Nele, há cadeiras removíveis, que permitem a organização do espaço em círculo. Além disso, ao fundo da sala, deixa-se à disposição dos participantes sucos, chás e comidas para que possam consumir livremente durante o encontro, visando garantir o bem-estar dos assistidos.

Conforme informado pela servidora Rochelle de Moraes Leonardo, ocorrem, em regra, três oficinas por semana, no período da tarde, das 13h30min às 16h30min. O número ideal de participantes é de 30 pessoas. Assim, normalmente, agendam-se a participação de uma quantidade um pouco superior a essa, uma vez que sempre há o não comparecimento de algumas pessoas.

Os encontros, que geralmente são facilitados pela Defensora Pública Coordenadora, tratam dos seguintes elementos: guarda, (ii) alimentos, (iii) divórcio, (iv) partilha de bens, (v) violência doméstica, (vi) alienação parental, (vii) união estável, (viii) convívio.

Apresenta-se aos assistidos a visão sistêmica sobre a família. Segundo a qual, o subsistema conjugal, que pode ou não ser o mesmo que o subsistema parental, constitui-se pela união de um casal (SUARES, 2009, p. 153). Poderá ser modificado durante a vida, quando uma ou as duas pessoas que o formavam resolvem rompê-lo e, possivelmente, formar um novo subsistema com outro cônjuge. Contudo, isso não representa quebra de eventual subsistema parental por eles formado (SUARES, 2009, p. 153). No subsistema parental, por sua vez, os adultos, que nem sempre são os pais biológicos, assumem as funções de educação e proteção, desenvolvendo o sentido de filiação e de pertença familiar. (SOUSA, 2006, p. 42). Assim, ainda que os casais rompam o subsistema conjugal por eles formado, o subsistema parental permanecerá e deverá receber atenção, pois representa o bem-estar e o cuidado com os filhos.

⁴⁹ BRASIL. Recomendação n. 50, de 05 de agosto de 2014. **Conselho Nacional de Justiça**. Disponível em <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=1241>.

Em entrevista à equipe de comunicação da Defensoria Pública, a Defensora Patrícia Pithan Pagnussat Fan declarou que:

“Não há mais como suportarmos que as famílias permaneçam em guerra entre os cônjuges no momento da separação ou do divórcio. A ideia é passar para a população a segurança e as informações necessárias para a manutenção da família ainda que não exista mais a conjugalidade. Não é por causa do rompimento do afeto dos cônjuges que os filhos tenham que ser prejudicados por isso”⁵⁰.

No período compreendido entre 02 de agosto e 22 de novembro de 2017, foram realizadas 34 Oficinas de Parentalidade na sede do CRMC, totalizando a participação de 500 pessoas. Ademais, foram promovidas 07 oficinas itinerantes, em locais fora da Defensoria da Pública⁵¹, nas quais participaram ao total 360 pessoas.

Com o objetivo de mapear a satisfação dos participantes das oficinas, foram aplicadas pesquisas de satisfação aos presentes, ao final dos encontros. As pesquisas se deram mediante a entrega de formulário físico, conforme “Anexo II – Pesquisa de satisfação da oficina de parentalidade”, deste trabalho. No documento, consta uma avaliação gradativa, com classificação “muito satisfeitas”, “satisfeitas”, “pouco satisfeitas”, relacionada ao grau de satisfação com a oficina, bem como classificação de “muito bom”, “bom”, “regular” e “fraco”, destinada à verificação da opinião dos participantes com relação à apresentação do encontro, qualidade do espaço físico e do material utilizado, postura da facilitadora, dentre outras questões. Os resultados provenientes do mapeamento foram muito positivos, conforme se demonstrará a seguir.

No intervalo entre os dias 04 de julho e 31 de outubro do presente ano, foram aplicadas 567 pesquisas, com base neste percentual de participantes é que se darão os resultados expostos neste estudo.

Referente ao grau de satisfação com relação à oficina, conforme se pode depreender do gráfico abaixo, 65% das pessoas responderam estar muito satisfeitas e 32% apontaram estarem satisfeitas. Uma porcentagem irrelevante demonstrou-se insatisfeita com o encontro.

⁵⁰ Entrevista disponível em <http://www.defensoria.rs.def.br/conteudo/28867>.

⁵¹ As Oficinas de Parentalidades itinerantes foram realizadas no auditório do PROCON, Porto Alegre/RS; UPF CIPAVE, Carazinho/RS; Câmara de Vereadores do município de Sarandi/RS; evento “Mais Garantias”, no município de Montenegro/RS; em evento promovido pela Defensoria Pública da comarca de Giruá/RS; AMURGS AÇÃO RUA, Porto Alegre/RS; evento promovido pela Defensoria Pública do Estado no município de Vacaria/RS.

GRÁFICO 1 – GRAU DE SATISFAÇÃO COM A OFICINA

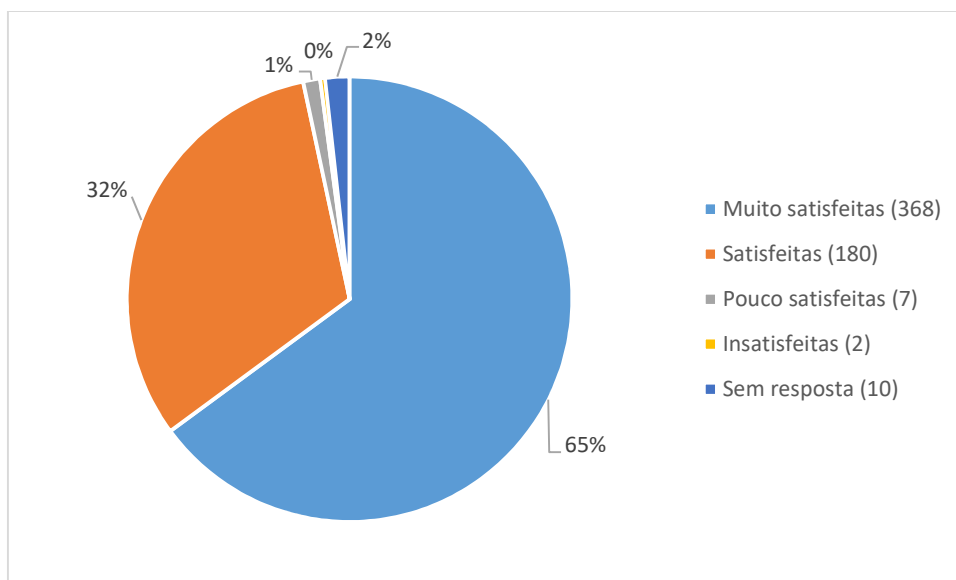


Gráfico1. Resultado referente à avaliação do grau de satisfação com a oficina, conforme formulário que consta no Anexo I deste trabalho.

Denota-se, portanto, um elevado grau de satisfação das pessoas em terem participado da oficina.

No que se refere à apresentação da oficina, das 567 pesquisas, 78% classificou a apresentação como muito boa e 21% a julgou boa. Nenhum dos participantes considerou a apresentação fraca. Apenas 1% dos participantes a considerou regular. O número de questionários sem resposta a essa pergunta representa porcentagem insignificativa.

GRÁFICO 2 – AVALIAÇÃO DA APRESENTAÇÃO

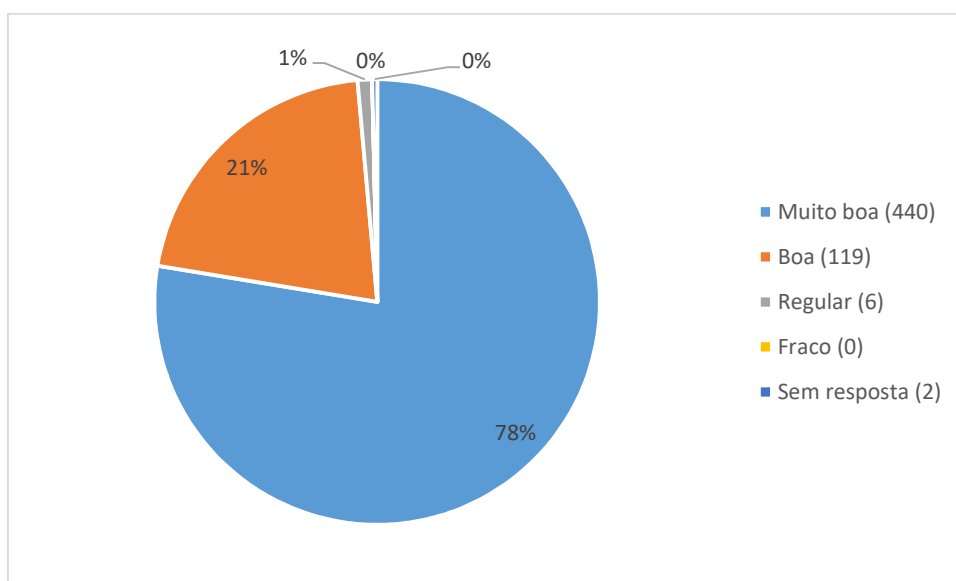


Gráfico 2. Resultado referente à avaliação da apresentação da oficina, conforme formulário que consta no Anexo I deste trabalho.

Conforme relatado, no “Apêndice I – Relatório de observação” deste estudo, para a realização da oficina são utilizados conteúdos multimídia, tais como textos, vídeos e imagens. Com relação a esse material, 66% dos participantes o qualificou como muito bom, seguido de 32% das pessoas o classificou como bom. Apenas 11 pessoas disseram se tratar de material regular, o que representa somente 2% dos participantes.

GRÁFICO 3 – AVALIAÇÃO DO MATERIAL

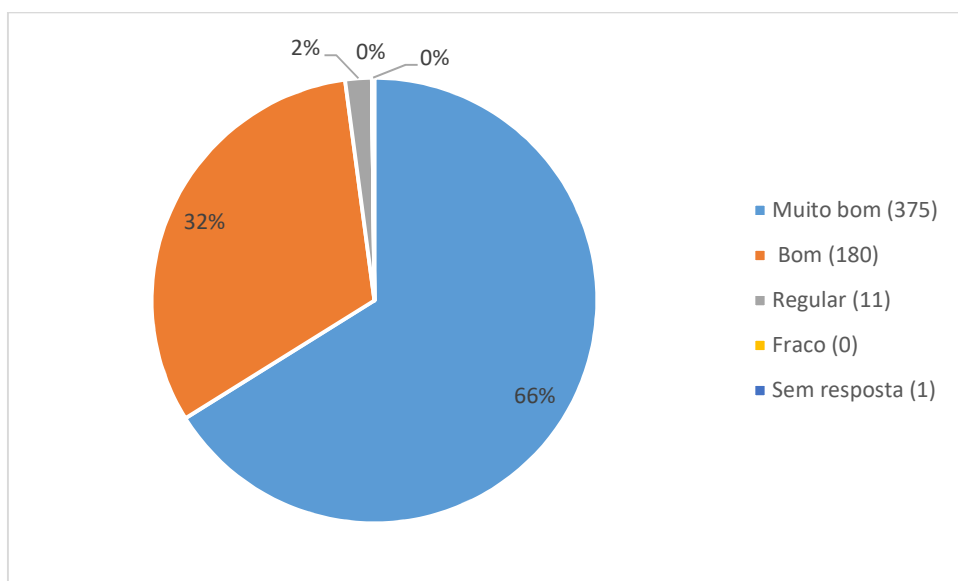


Gráfico3. Resultado referente à avaliação do material utilizado na oficina, conforme formulário que consta no Anexo I deste trabalho.

Sobre a condução do encontro pela apresentadora responsável por facilitar o espaço da oficina, 85% dos integrantes da pesquisa entenderam que sua atuação foi muito boa. Ninguém a classificou como fraca e apenas 5% da amostra atribuiu conceito regular.

GRÁFICO 4 – AVALIAÇÃO DA APRESENTADORA

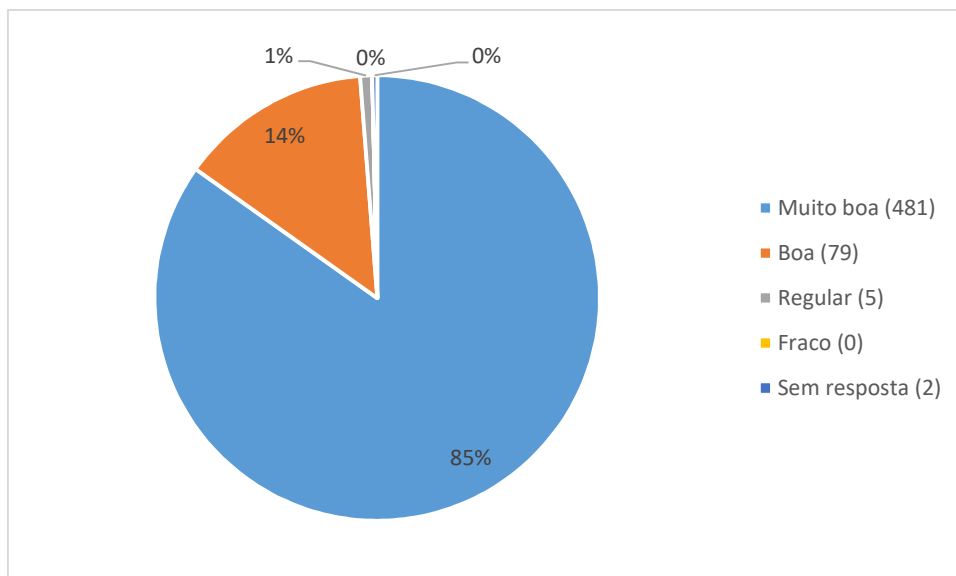


Gráfico 4. Resultado referente à avaliação da atuação da apresentadora da oficina, conforme formulário que consta no Anexo I deste trabalho.

Com relação ao espaço físico, 57% dos participantes o julgou como muito bom e 39% o classificou como bom. 22 pessoas disseram que o espaço é regular, representando 4% do total de respostas. Em suma, assim, há uma boa percepção sobre o espaço no qual são realizados as oficinas.

GRÁFICO 5 – AVALIAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO

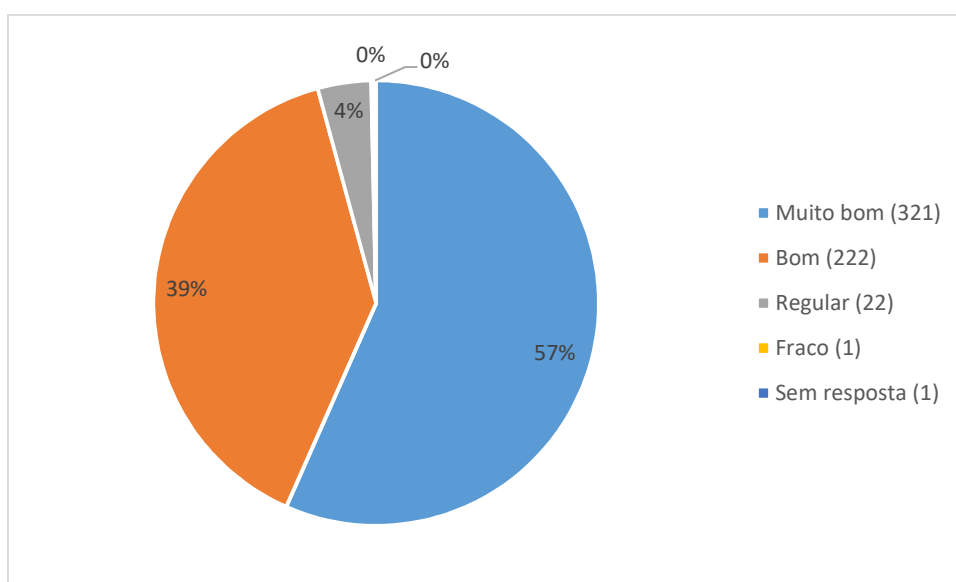


Gráfico 5. Resultado referente à avaliação do espaço físico em que ocorrem as oficinas, conforme formulário que consta no Anexo I deste trabalho.

Quanto à duração das oficinas, período de 03h, 49% a classificou como muito boa e 35% como boa. 14% dos participantes, percentual que representa 78 pessoas, qualificou-a como regular. Embora esse ainda seja um resultado muito positivo, pois aproximadamente metade das pessoas demonstraram grau máximo de satisfação acerca

da duração, se comparado aos demais, percebe-se que uma percentagem mais expressiva de participantes utilizou a resposta regular para classificar o seu grau de satisfação. Resta pendente a análise se esse percentual de 14% desejava que o encontro fosse mais compacto ou com duração mais extensa.

GRÁFICO 6 – AVALIAÇÃO DO TEMPO DE DURAÇÃO

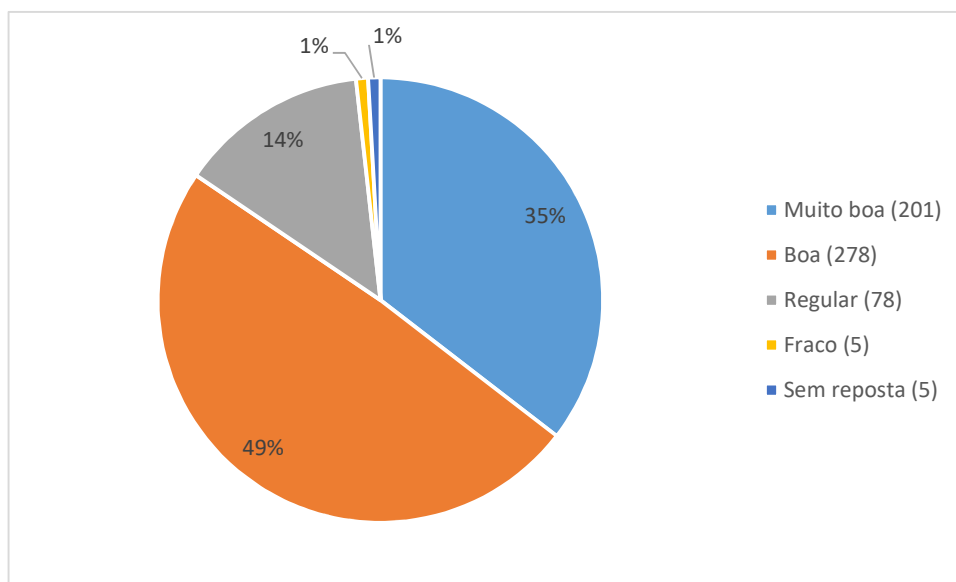


Gráfico 6. Resultado referente à avaliação do tempo de duração da oficina, conforme formulário que consta no Anexo I deste trabalho.

Ainda, conforme se verifica no “Anexo I”, questionou-se aos participantes dos encontros “indicaria a oficina a alguém?”. A esse questionamento, denota-se o percentual mais satisfatório de respostas. 96% dos participantes acenaram positivamente à pergunta, ou seja, 547 afirmaram que o fariam. Apenas 3% respondeu que não indicaria o procedimento a outra pessoa.

GRÁFICO 7 – “INDICARIA A OFICINA A ALGUÉM?”

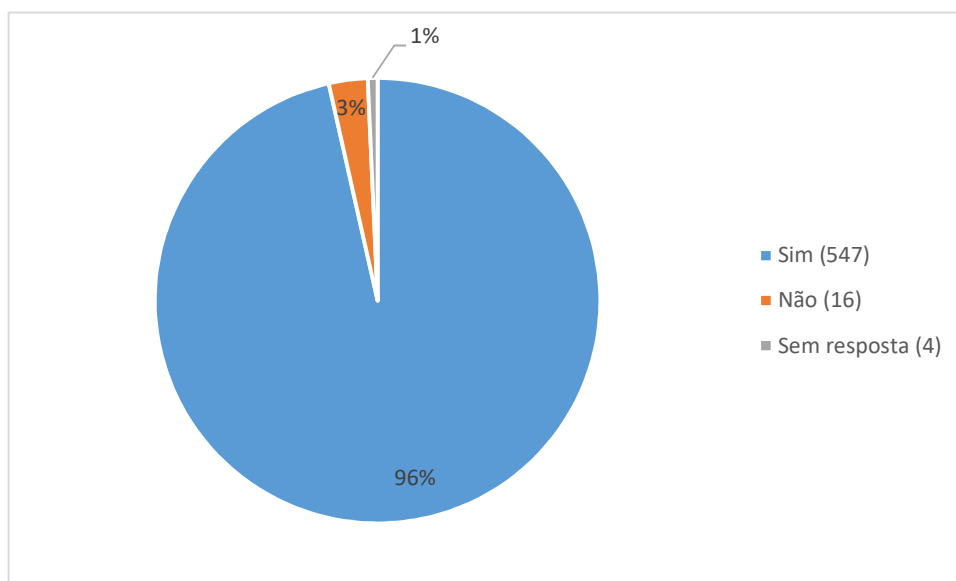


Gráfico7. Resultado referente ao questionamento “indicaria a oficina a alguém?”, conforme formulário que consta no Anexo I deste trabalho.

A autora deste trabalho questionou à Mediadora Ângela Rorato, que exerce sua função, dentre outros lugares, no CRMC, sobre a sua percepção, na sessão de mediação, da postura dos assistidos que participaram da oficina se comparada à postura daqueles que não participaram do encontro prévio. Em resposta, Ângela afirmou que:

Aqueles que passaram pela Oficina de Parentalidade vêm com uma percepção mais aguçada das questões que são pertinentes à mediação. Eles vêm mais sensibilizados. Algo que eles ouvem na oficina faz com que eles pensem a respeito do divórcio e normalizem essa situação. Não só (a respeito) do divórcio, às vezes aqueles casais que vivem juntos há um tempo, que tem filhos e que agora precisam resolver essas questões (referentes à ruptura do vínculo). Aqueles que participaram já vêm como se tivessem feito uma pré-mediação, já vêm pré-dispostos a resolver as questões e os desafios que eles têm que enfrentar. Diferente daqueles que não participam. Aqueles que não participam, em geral, vêm muito mais resistentes e com muito mais dúvidas com relação ao que é a mediação e também ao que eles podem esperar do outro. Dos que passam pela oficina de parentalidade, a diferença é bem acentuada, eles vêm muito mais preparados. Tanto é que, quando apenas um deles passou pela oficina, nós tendemos a pedir que o outro também participe para que, assim, ele possa sanar dúvidas, referentes a várias questões, tais como o tipo de guarda ... com relação à alienação parental. Isso faz com que eles possam vir mais tranquilos e mais seguros para a mediação.

A resposta da mediadora reforça a importância da Oficina de Parentalidade para a contribuição do andamento da sessão. Ainda, denota-se que as pessoas que participaram do encontro, receberam informações jurídicas e sanaram as suas dúvidas chegam mais preparadas à mediação, se comparadas àquelas que não tiveram tal oportunidade. Assim, percebe-se que o oferecimento da mediação aliada à educação em direitos é realmente uma proposta muito interessante.

Dos resultados analisados, pode-se inferir que a Oficina de Parentalidade tem atingido um grau de satisfação muito grande entre os assistidos. Ainda, conclui-se que se trata de etapa importantíssima entre as fases de atendimento do projeto, pois, nela, as pessoas recebem informações importantes que auxiliarão nas tomadas de decisões no momento da sessão de mediação, se optado pela via autocompositiva. Além disso, é um momento oportuno para que os pais sejam alertados sobre a necessidade de preservar os filhos, nas situações de ruptura conjugal.

3.4 ANÁLISE DE DADOS MEDIAÇÃO COMO MEIO DE ACESSO À JUSTIÇA

De acordo com a análise teórica realizada na primeira parte deste estudo, o novo modelo de acesso à Justiça, baseado em um conceito de “Justiça Multiportas”, tem encontrado na mediação um potencial satisfatório de alcance da Justiça, uma vez que trata-se de método que permite o tratamento do conflito de forma mais aprofundada, além de ser célere e ter um procedimento confiável. Assim, neste tópico, pretende-se, mediante a análise de dados, verificar a opinião das pessoas se esse é realmente um meio de acesso à Justiça.

O CRMC adotou, como etapa do seu funcionamento, a aplicação aos assistidos de pesquisa-formulário de satisfação após a sessão de mediação, conforme modelo no “Anexo II – Pesquisa de satisfação das mediações” desta monografia. No questionário, constam perguntas relacionadas à percepção dos mediandos sobre o mediador, o procedimento e o resultado da mediação.

A autora deste trabalho analisou as respostas de 120 formulários, aplicados no período compreendido entre o começo da realização das mediações no Centro até o dia 07/11/2017. Importa para análise da mediação como meio de acesso à Justiça as perguntas e respostas que se referem ao resultado do método de solução de conflitos em questão.

Inicialmente, cabe analisar a resposta das pessoas ao questionamento “em sua opinião, o resultado da mediação foi justo?”. Conforme gráfico abaixo, 53% das pessoas classificou o resultado do procedimento como “muito justo”, seguido de 43% que o indicaram como “justo”. 4% das pessoas se absteve de responder. Ninguém respondeu ter sido um resultado “injusto” ou “pouco justo”. Se considerarmos o acesso à Justiça sob uma perspectiva de entrega às partes de uma resposta ao conflito que entendam

justa e satisfatória, denota-se que os participantes das sessões demonstram que a mediação conseguiu atender às suas expectativas como método de acesso à Justiça.

Além disso, importa ressaltar que a pesquisa de satisfação é aplicada a ambas as partes que participaram da sessão. Ou seja, não houve sessão na qual uma das partes entendeu ter sido o resultado “injusto” e outra o compreendido como “justo”.

GRÁFICO 8 – “EM SUA OPINIÃO O RESULTADO DA MEDIAÇÃO FOI JUSTO?”

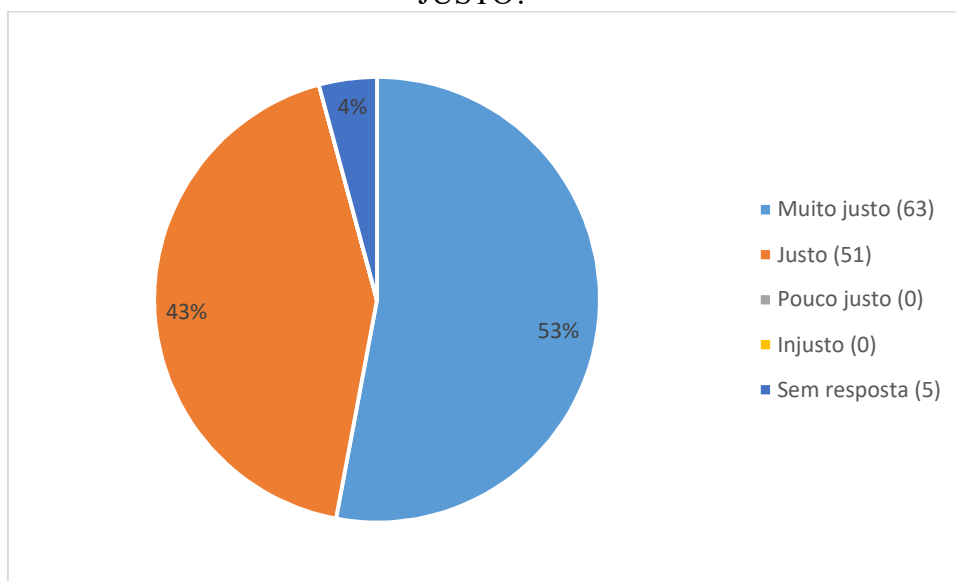


Gráfico 8. Resultado referente ao questionamento “em sua opinião, o resultado da mediação foi justo?”, conforme formulário que consta no Anexo II deste trabalho.

Ademais, questionados quanto ao grau de satisfação com relação ao resultado da mediação, 49% dos assistidos informou estar muito satisfeito e 43% disse estar satisfeito. 2% dos participantes da pesquisa, o que representa dois dos 120 participantes, afirmou estar pouco satisfeito com o resultado do procedimento, conforme gráfico abaixo. Assim, percebe-se que o grau de satisfação dos usuários do serviço é elevadíssimo, visto que ninguém apontou estar insatisfeito.

GRÁFICO 9 – “VOCÊ FICOU SATISFEITO COM O RESULTADO DA MEDIAÇÃO?”

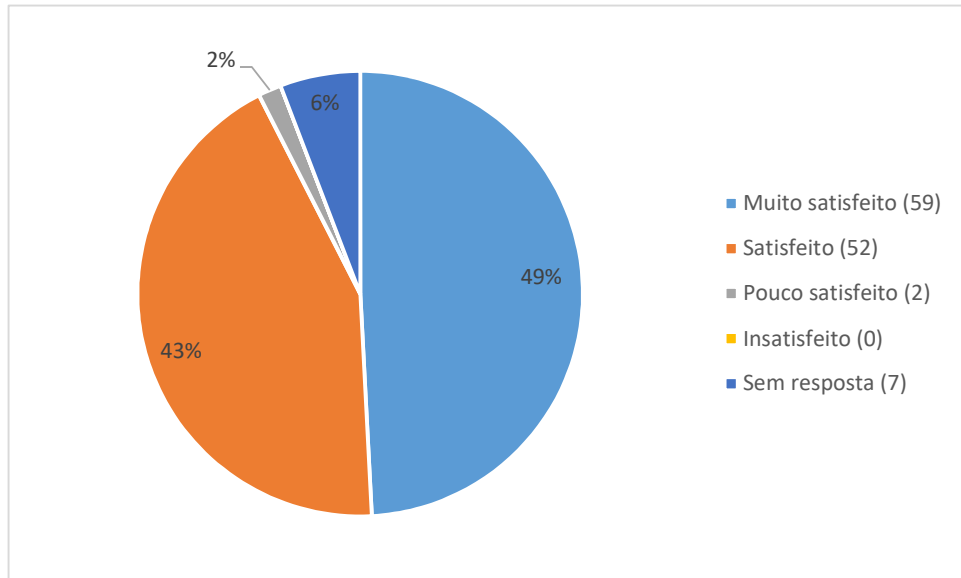


Gráfico 9. Resultado referente ao questionamento “você ficou satisfeito com o resultado da mediação?”, conforme formulário que consta no Anexo II deste trabalho.

Ainda, importante referir que em resposta à pergunta “no caso de um novo conflito, você procuraria novamente a mediação?”, 86% afirmou que com certeza o faria, 6% asseverou que talvez e 2% informou que certamente não procuraria. Assim, considerando que uma porcentagem quase insignificante de pessoas não procurariam novamente a mediação, infere-se que as pessoas entendem ser esse um método confiável e adequado de tratamento de conflitos, porque, do contrário, certamente um número maior de pessoas não voltaria a escolhê-lo como forma de solução as suas controvérsias.

GRÁFICO 10 – “NO CASO DE UM NOVO CONFLITO, VOCÊ PROCURARIA NOVAMENTE A MEDIAÇÃO?”

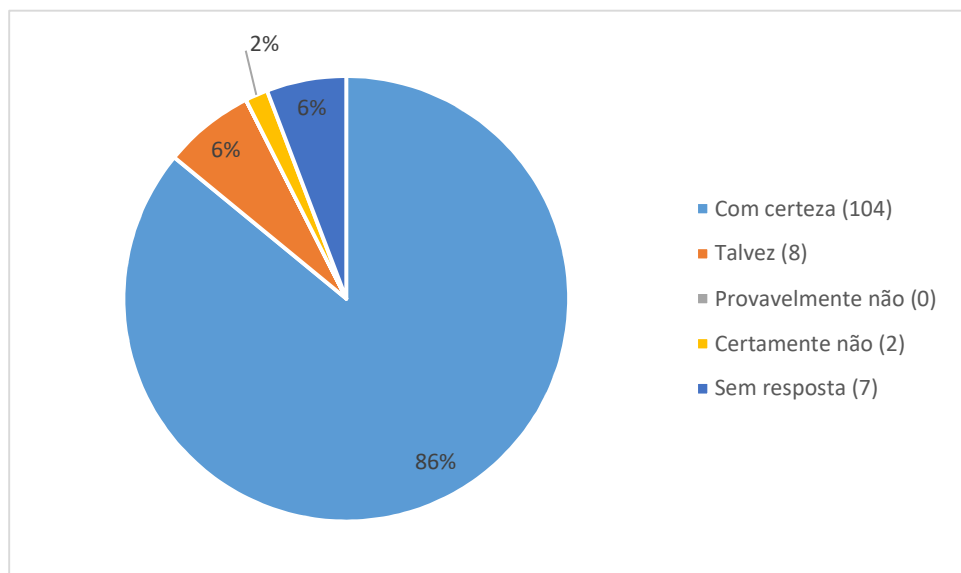


Gráfico 10. Resultado referente ao questionamento “no caso de um novo conflito, você procuraria novamente a mediação?”, conforme formulário que consta no Anexo II deste trabalho.

Da análise dos gráficos acima, pode-se afirmar que, em regra, os assistidos da Defensoria Pública encontraram na mediação um método efetivo de acesso à Justiça, pois, na opinião da maioria deles, o resultado do procedimento foi justo e satisfatório. Além disso, conclui-se que esse meio de solução de controvérsias deu uma resposta adequada à situação conflituosa por eles vivenciada, visto que quase 90% deles procurariam novamente a mediação no caso de uma nova controvérsia.

3.5 ANÁLISE COMPARADA DE DADOS

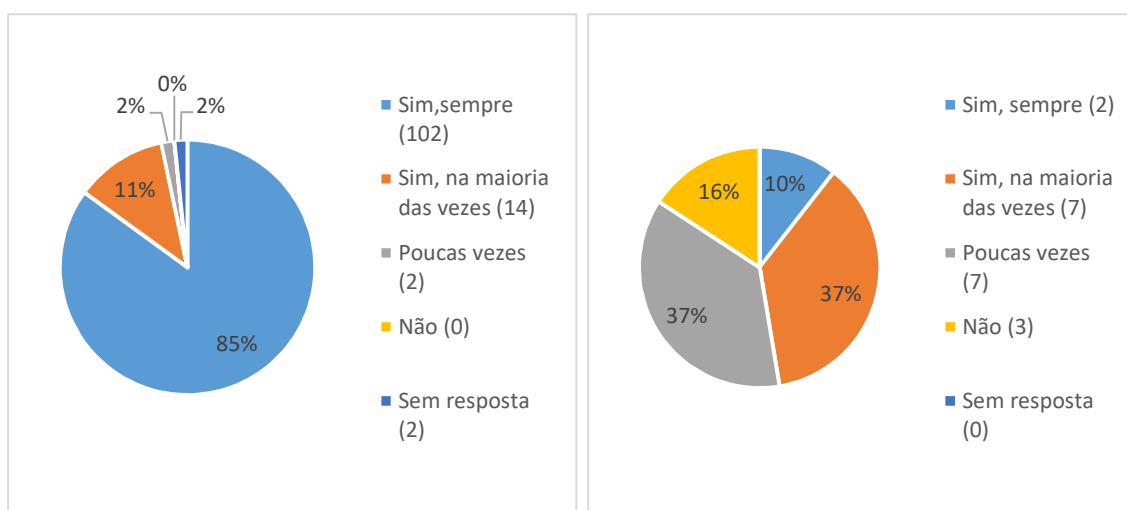
No decorrer desta monografia, apresentou-se a ideia de que a mediação é um método adequado ao tratamento de conflitos emergidos no contexto de relações continuadas. Com o intuito de comparar o uso da mediação como método adequado ao tratamento dos conflitos surgidos nas relações dessa natureza à utilização da via jurisdicional tradicional, o processo judicial; a autora deste trabalho aplicou formulário-pesquisa a pessoas que foram partes em ações judiciais.

Importante apontar que, considerando que, atualmente, o CRMC atende casos de Direito de Família, optou-se por aplicar a pesquisa apenas a pessoas que demandaram ou foram demandas em ações familiares. O questionário em questão, “Apêndice IV – Pesquisa de satisfação das demandas judiciais”, foi elaborado com base na pesquisa de satisfação formulada pela Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, “Anexo II – Pesquisa de satisfação das mediações”, para que a análise comparativa pudesse ser realizada de forma mais efetiva.

No questionário aplicado após a mediação, questionou-se às pessoas “você sentiu que teve a oportunidade de se manifestar durante a mediação?”. De forma semelhante, na pesquisa aplicada pela autora deste trabalho, perguntou-se “você sentiu que teve a oportunidade de se manifestar durante a audiência?”. Quanto ao procedimento de mediação, conforme gráficos abaixo, 85% afirmou que “sim, sempre”, em contrapartida, tal opção de resposta foi apontada por apenas 37% dos entrevistados participantes de audiências. Ninguém apontou que não teve a oportunidade de se manifestar durante a mediação. Com relação às audiências, porém, 10% dos participantes da pesquisa indicou essa opção.

Percebe-se, portanto, da análise das respostas dadas às perguntas em questão, que a mediação se mostrou um espaço mais aberto à manifestação das partes. Ressaltando-se, ainda, que essa é uma característica fundamental do procedimento destinado ao tratamento adequado a conflitos existentes em relações continuadas, em razão da multicomplexidade de questões que envolvem esses relacionamentos há necessidade de que o meio de tratamento da controvérsia permita que as pessoas possam ampliar os pontos tratados, para que, assim, consigam abordar o conflito em sua totalidade e solucioná-lo melhor.

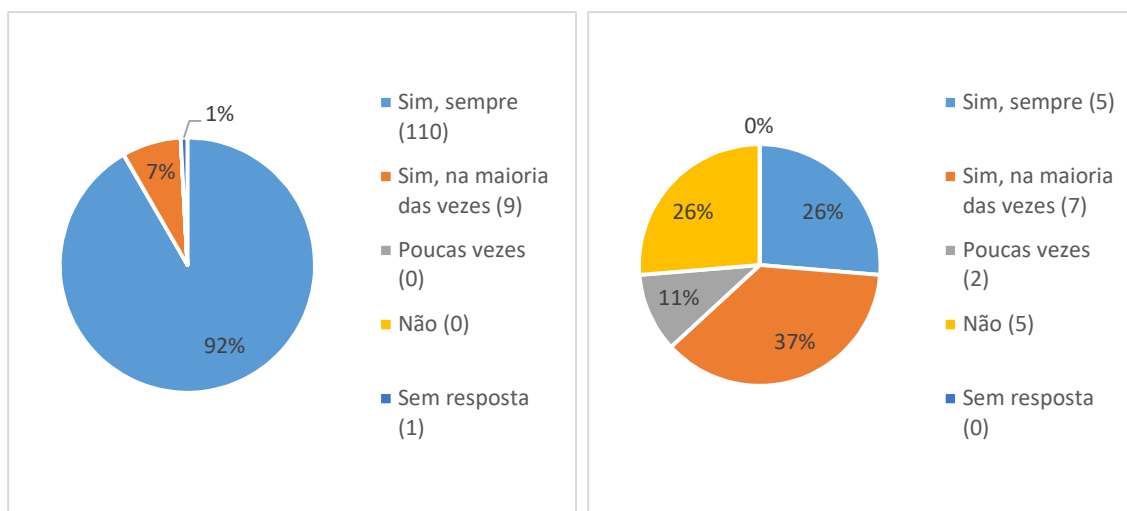
GRÁFICOS 11 – “VOCÊ SENTIU QUE TEVE A OPORTUNIDADE DE SE MANIFESTAR DURANTE A MEDIAÇÃO?” X “VOCÊ SENTIU QUE TEVE A OPORTUNIDADE DE SE MANIFESTAR DURANTE A AUDIÊNCIA?”



Gráficos 11. Referentes às perguntas “você sentiu que teve a oportunidade de se manifestar durante a mediação?” e “você sentiu que teve a oportunidade de se manifestar durante a audiência?”, conforme formulários que constam no Anexo II e Apêndice IV deste trabalho, respectivamente.

Da representação gráfica que segue, infere-se que 92% das pessoas disse que “sim, sempre” se sentiu ouvida pelo mediador e, em contrapartida, apenas 26% dos participantes da outra pesquisa indicou essa resposta quando questionados se sentiram-se ouvidos pelo juiz durante a audiência. Revela-se, assim, que a mediação, nesta comparação, mostrou-se como um método que leva mais em consideração aquilo que as pessoas expõem.

GRÁFICOS 12 – “VOCÊ SE SENTIU OUVIDO PELO MEDIADOR DURANTE A SESSÃO?” X “VOCÊ SENTIU QUE TEVE A OPORTUNIDADE DE SE MANIFESTAR DURANTE A AUDIÊNCIA?”

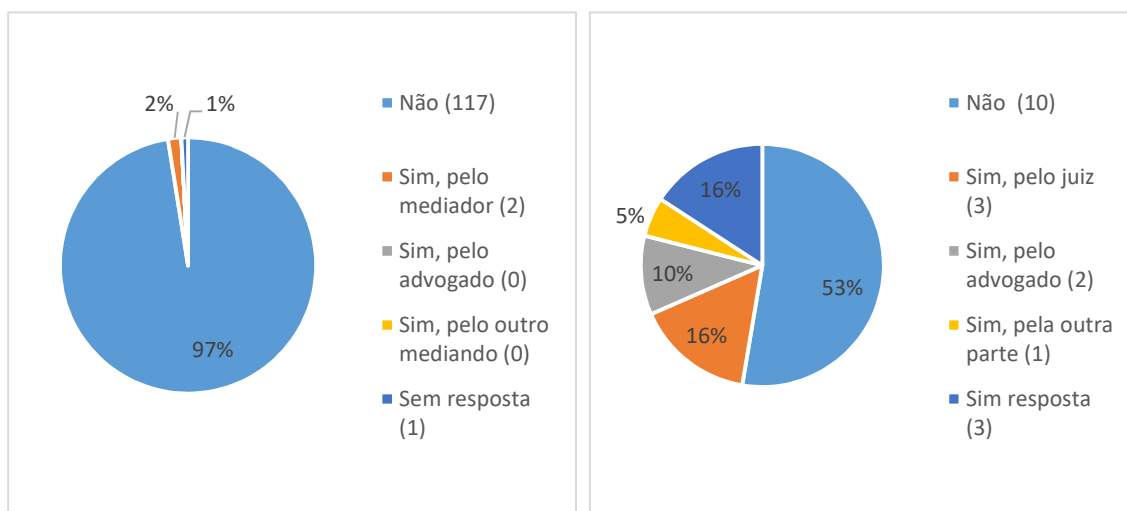


Gráficos 12. Referentes às perguntas “você se sentiu ouvido pelo mediador durante a sessão?” e “você sentiu que teve a oportunidade de se manifestar durante a audiência?”, conforme formulários que constam no Anexo II e Apêndice IV deste trabalho, respectivamente.

Nas pesquisas, ainda, foi perguntado às pessoas se sentiram-se pressionadas a realizar um acordo. No que tange à mediação, 97% apontou que não. Isso demonstra que o método aplicado na Defensoria Pública está conseguindo observar os princípios da autonomia das partes e da imparcialidade do mediador, pois as respostas demonstram que o protagonismo das partes, no que se refere à solução dos conflitos, está sendo respeitado. Depreende-se que, na mediação, as pessoas realmente conseguem assumir a responsabilidade por suas decisões, sem a interferência do terceiro. Tal preceito é importantíssimo para que se cumpra o objetivo de criação de soluções à controvérsia que estejam mais conectadas às realidades vivenciadas pelas partes e, por consequência, cumpríveis de forma mais fácil.

Comparando-se os resultados dos dados, visualiza-se que 53% informou não ter se sentido pressionado a celebrar um acordo no procedimento judicial, em contraste ao percentual mais significativo de 97% que indicou essa mesma opção com relação à mediação. Ademais, no que refere ao método consensual, apenas 2% das pessoas disse ter sido pressionado a fazer um acordo. Na pesquisa referente ao procedimento judicial, 31% apontou que se sentiu pressionado à celebração do acordo, sendo que, dessa porcentagem, 16% afirmou que essa pressão foi exercida pelo juiz.

GRÁFICOS 13 – “VOCÊ SE SENTIU PRESSIONADO A REALIZAR UM ACORDO?” X “SE HOUVE ACORDO EM AUDIÊNCIA, VOCÊ SE SENTIU PRESSIONADO A REALIZÁ-LO?”

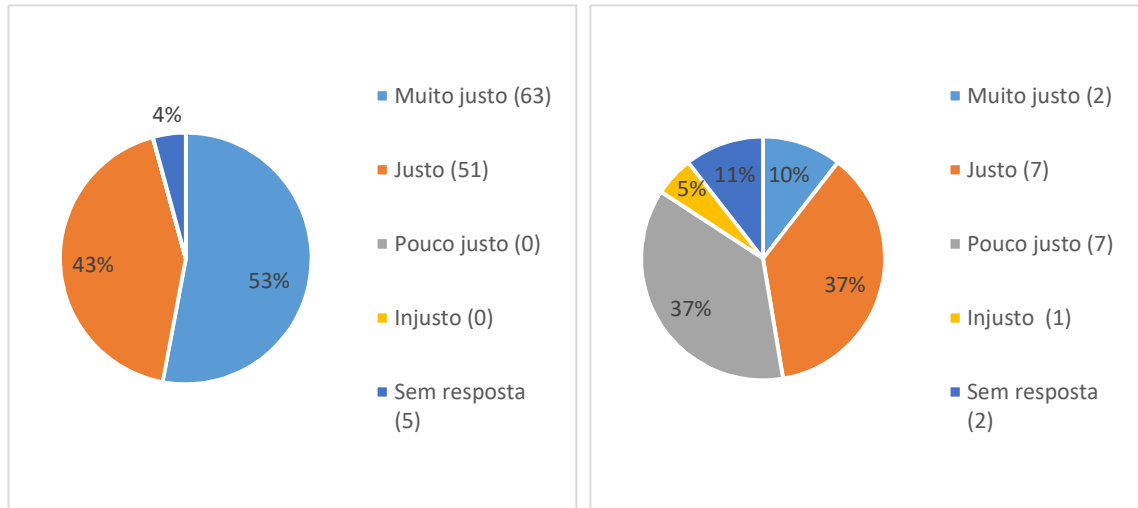


Gráficos 13. Referentes às perguntas “você se sentiu pressionado a realizar um acordo?” e “se houve acordo em audiência, você se sentiu pressionado à realizá-lo?”, conforme formulários que constam no Anexo II e Apêndice IV deste trabalho, respectivamente.

Aos participantes da pesquisa foi solicitado que avaliassem o quanto consideraram justo o resultado da mediação e do processo judicial, respectivamente. Daqueles que participaram da pesquisa relacionada à mediação, 53% apontou, conforme já avaliado neste trabalho, que o resultado foi “muito justo”. Em contrapartida, apenas 10% dos participantes entendeu ter sido “muito justo” o resultado do processo judicial. Ninguém indicou que o resultado da mediação foi pouco “justo” ou “injusto”. Contudo, nas perguntas sobre a ação judicial, 37% considerou o resultado “pouco justo” e 5% o classificou como “injusto”.

Pode-se concluir, assim, que, no que se refere aos conflitos surgidos entre pessoas que possuem relações continuadas, as pessoas tendem a considerar a mediação como um método mais efetivo ao alcance de um resultado mais justo, de acordo a percepção individual de cada um sobre o que é justiça.

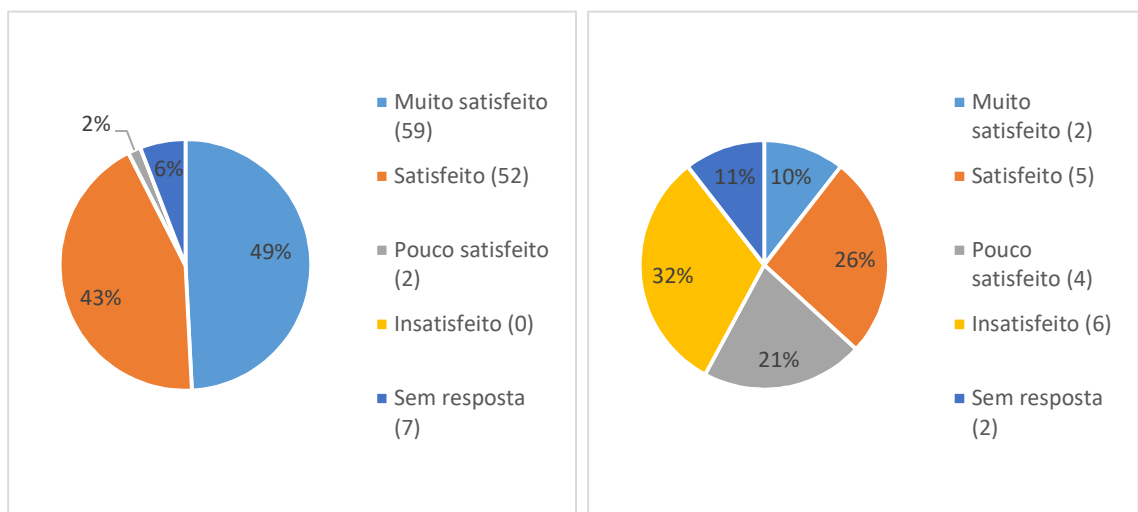
GRÁFICOS 14 – “EM SUA OPINIÃO, O RESULTADO DA MEDIAÇÃO FOI JUSTO?” X “EM SUA OPINIÃO O RESULTADO DO PROCESSO JUDICIAL FOI JUSTO?”



Gráficos 14. Referentes às perguntas “em sua opinião, o resultado da mediação foi justo?” e “em sua opinião, o resultado do processo judicial foi justo?”, conforme formulários que constam no Anexo II e Apêndice IV deste trabalho, respectivamente.

Ainda, sobre a satisfação em relação ao resultado da mediação e do processo judicial, ninguém apontou estar insatisfeito com o resultado do método autocompositivo, ao passo que 32% indicou insatisfação em relação ao resultado do meio heterocompositivo.

GRÁFICOS 15 – “VOCÊ FICOU SATISFEITO COM O RESULTADO DA MEDIAÇÃO?” X “VOCÊ FICOU SATISFEITO COM O RESULTADO DO PROCESSO?”



Gráficos 15. Referentes às perguntas: “você ficou satisfeito com o resultado da mediação?” e “você ficou satisfeito com o resultado do processo?”, conforme formulários que constam no Anexo II e Apêndice IV deste trabalho, respectivamente.

Nas situações conflituosas existentes entre pessoas que possuam relacionamentos duradouros, preocupa-se com o fortalecimento da comunicação entre as partes e a reconstrução dos vínculos. Assim, com o intuito de verificar se a mediação é um método realmente adequado ao alcance desses objetivos, questionou-se aos mediandos se “houve melhora no diálogo como resultado da mediação?”. Em resposta, 75% apontou que sim. Em contrapartida, perguntou-se às partes de processos judiciais “em sua opinião, houve uma melhora no diálogo com a outra parte após a sentença judicial?” e “em sua opinião, houve alteração no diálogo com a outra parte após o ajuizamento da ação judicial?”. Aos dois questionamentos, 58% indicou que não houve alteração na comunicação e 21% notou que houve piora.

Conforme estudado anteriormente, uma das finalidades da mediação é a prevenção da má administração de novos conflitos. Percebe-se que a melhora da comunicação é uma forma de conscientizar as pessoas sobre os benefícios de empregar um diálogo pacífico quando do surgimento de novas controvérsias. A melhora da comunicação evidenciada pelos participantes da pesquisa demonstra que tal finalidade foi atingida pela mediação.

GRÁFICO 16 – “EM SUA OPINIÃO HOUE MELHORA DO DIÁLOGO COMO RESULTADO DA MEDIAÇÃO?”

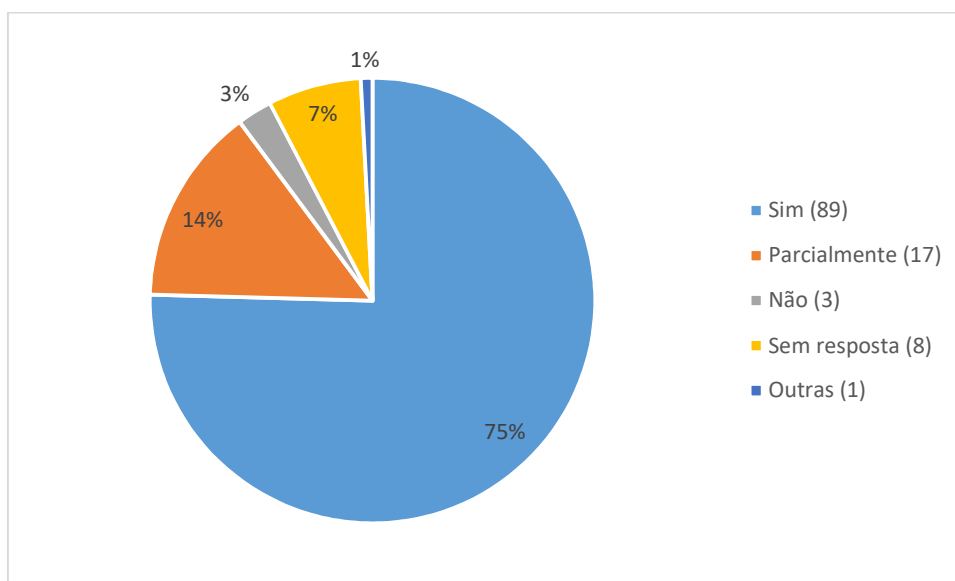
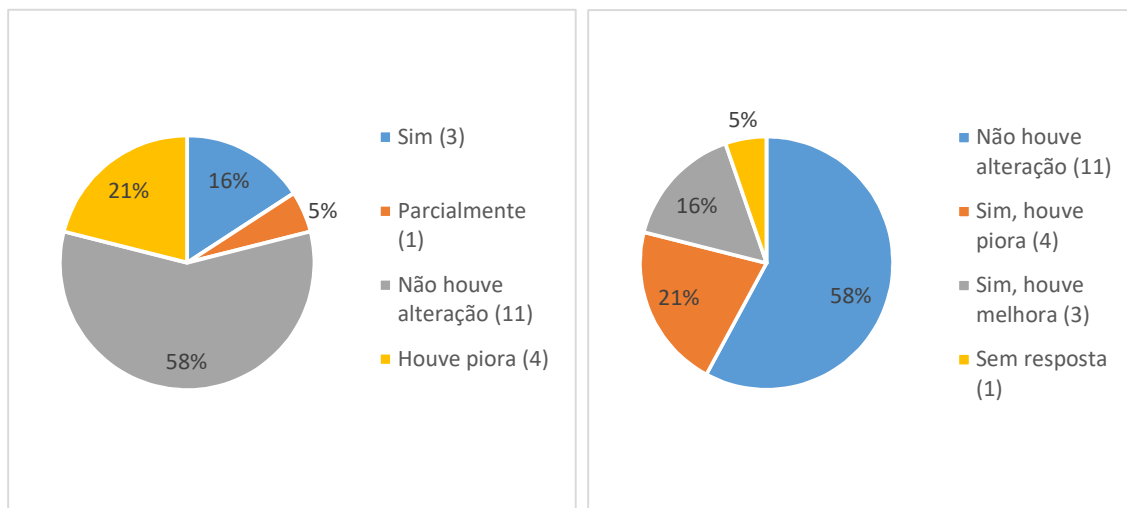


Gráfico 16. Referente à pergunta: “Em sua opinião, houve melhora no diálogo como resultado da mediação?”, conforme formulário que consta no Anexo II, deste trabalho.

GRÁFICOS 17 – “EM SUA OPINIÃO HOUVE MELHOR DO DIÁLOGO COM A OUTRA PARTE APÓS A SENTENÇA JUDICIAL?” E “EM SUA OPINIÃO HOUVE MELHORA DO DIÁLOGO COM A OUTRA PARTE APÓS O AJUIZAMENTO DA AÇÃO JUDICIAL?”



Gráficos 17. Referentes às perguntas: “em sua opinião, houve uma melhora no diálogo com a outra parte após a sentença judicial” e “em sua opinião, houve alteração no diálogo com a outra parte após o ajuizamento da ação judicial?”, conforme Apêndice IV, deste trabalho.

Além disso, questionou-se aos participantes da pesquisa de satisfação aplicada às partes de processos judiciais familiares sobre a adequação da resposta dada pelo Poder Judiciário à demandas por elas apresentadas. Em resposta, 48% afirmou que a resposta da via jurisdicional tradicional não foi adequada ao seu conflito. Ainda, 21% apontou que talvez tenha recebido um retorno adequado e 25% indicou ter recebido uma resposta adequada à sua controvérsia.

GRÁFICO 18 – “VOCÊ ACHA QUE O PODER JUDICIÁRIO DEU UMA RESPOSTA ADEQUADA AO SEU CONFLITO?”

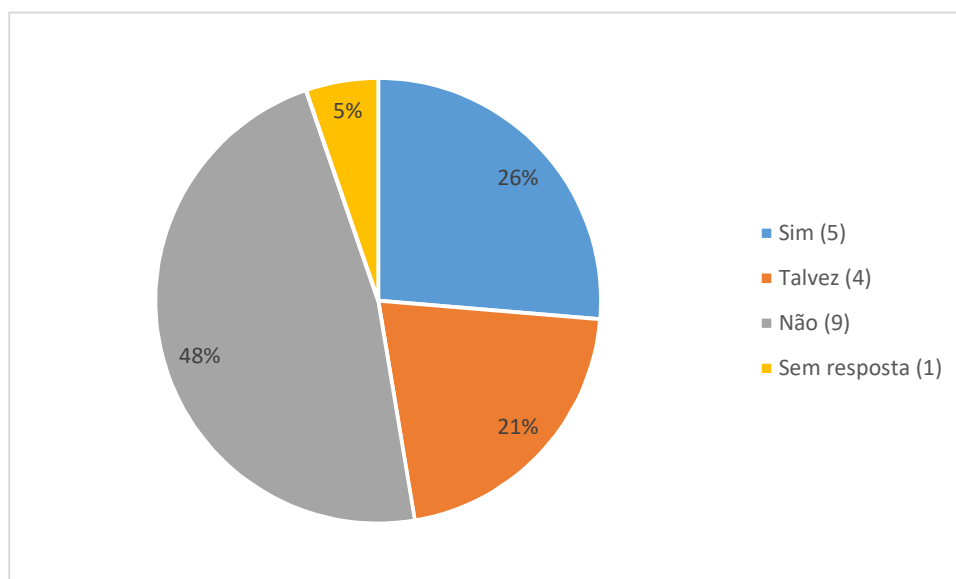


Gráfico 18. Referente à pergunta: “você acha que o Poder Judiciário deu uma resposta adequada ao seu conflito?”, conforme formulário que consta no Apêndice IV, deste trabalho.

A partir da análise destes dados, infere-se que as pessoas que tiveram seus conflitos submetidos à mediação demonstraram estar mais satisfeitas e ter encontrado, nesse meio de solução de controvérsias, uma resposta que consideram mais justa e adequada. Isso não quer dizer, conforme já mencionado neste estudo, que a mediação é um método melhor que o processo judicial. Contudo, denota-se pela expressividade dos dados que, nos casos de controvérsias emergidas entre pessoas que possuam relacionamentos continuados, o método autocompositivo consegue se adequar melhor ao tratamento do conflito.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conceito de acesso à Justiça, que no período dos estados liberais era encarado por uma perspectiva formalista, começa a receber especial atenção, quando percebe-se que é um meio de garantia e proteção aos direitos dos cidadãos. Nessa ótica, passa a ser concebido como um direito social básico e inicia-se um movimento no sentido de encontrar meios de efetivá-lo. Na terceira “onda renovatória”, proposta por Cappelletti e Garth, aborda-se a ideia de ampliação dos meios de solução de conflitos, para além da justiça estatal clássica, adjudicada pelo juiz.

Fundada na ideia de aumento do oferecimento, aos cidadãos, de meios de resolução às suas controvérsias, surge o modelo de “Justiça Multiportas”, no qual o acesso à Justiça não se dá apenas pelo processo judicial, ou seja, não se efetiva apenas por uma “porta”, mas ocorre por várias “portas”, ou ainda, por vários meios que permitam acessá-la. Quanto maior a quantidade de métodos, maiores as chances de se encontrar um meio que seja adequado ao tratamento de cada demanda. Ciente disso, o Conselho Nacional de Justiça, em 2010, elaborou a Resolução n. 125/2010, abrindo um caminho para “Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário”. Após, o CPC/2015 surgiu construído, justamente, com base nesse ideal de “Justiça Multiportas” e de fomento ao uso de métodos adequados ao tratamento das controvérsias.

A mediação, então, começa a ganhar maior relevância, uma vez que revela-se como um meio de acesso à Justiça e instrumento adequado ao tratamento de conflitos que emergem no contexto de relações continuadas, pois tem o potencial de preservar os vínculos entre as pessoas envolvidas na controvérsia, além de fortalecer a comunicação rompida entre elas. O instituto, em questão, que embora não seja novo, inicia a conquista do seu espaço, dentro e fora do Judiciário, como faz prova o fato da sua regulação ter sido objeto de lei específica (Lei n. 13.140/2015).

Esse método de solução de conflitos - fundado em princípios que orientam o seu procedimento, o papel do mediador e que devem ser observado pelas partes que por ele optam – baseia-se na cooperação dos indivíduos, que assumem o protagonismo para lidar com suas próprias controvérsias. Esta monografia que, inicialmente pautou-se por um estudo teórico sobre o instrumento em questão, em um segundo momento, analisou uma iniciativa pioneira da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, no oferecimento da mediação aos assistidos da instituição.

Do estudo teórico realizado, conclui-se que a medição tem o potencial de ser um instrumento efetivo de acesso à Justiça e um meio adequado ao tratamento dos conflitos que surgem no contexto de relacionamentos continuados, porque, nesse método, existe uma preocupação com o restabelecimento da comunicação rompida entre as partes, o fortalecimento das relações e a recuperação dos vínculos enfraquecidos em razão da controvérsia.

Além disso, denota-se que a flexibilidade procedimental permitida, na mediação, possibilita que o método seja ajustado às necessidades apresentadas pelas partes. Considerando que, no contexto das relações continuadas, há uma multiplicidade de questões, sentimentos, interesses e necessidades que permeiam a situação conflituosa, quanto maior a flexibilidade do método utilizado, maiores são as chances de conseguir-se abordar o conflito em sua totalidade e, por consequência, encontrar uma resposta efetiva e adequada a ele. Ademais, o fato de o procedimento estar abrangido pela confidencialidade permite que as partes tenham maior segurança em abordar determinados assuntos, sem o receio de que a informação seja utilizada em ação judicial em tramitação, ou, ainda, que eventualmente venha a ser ajuizada. Assim, o mediador consegue explorar melhor a situação fática e auxiliar as partes, através da reflexão, a identificar seus interesses e necessidades.

Ainda, na mediação, conforme estudado, entende-se o conflito como fenômeno natural nas relações humanas, não havendo, portanto, a necessidade de se procurar culpados pelo seu surgimento, visto que a sua presença é normal em todas as relações. Soma-se a isso a concepção positiva do conflito, entendido como uma oportunidade de transformação dos relacionamentos. Essa abordagem permite que as controvérsias sejam analisadas de forma prospectiva, sem se fixar no passado, abrindo espaço para que sejam encontrados pontos positivos na situação vivenciada pelas partes que permitirão a continuidade da relação com mais qualidade.

Da pesquisa realizada, no Centro de Referência em Mediação em Conciliação, denota-se que a iniciativa da Defensoria Pública teve um retorno muito positivo dos assistidos. Os dados levantados comprovam que as pessoas que passaram pela mediação encontraram no método uma solução considerada pela imensa maioria como “muito justa” ou “justa”. Além disso, o alto grau de satisfação e a expressiva porcentagem de pessoas que afirmaram que procurariam novamente a mediação demonstram que o método em questão deu uma resposta adequada aos seus conflitos. O projeto, dessa

forma, atesta, na prática, que a mediação realmente é um meio efetivo de acesso à Justiça.

Importa ainda ressaltar que, da comparação realizada entre os resultados oriundos da pesquisa aplicada pela Defensoria aos assistidos que participaram de sessão de mediação e a pesquisa realizada pela autora deste trabalho com partes de demandas judiciais, conclui-se que, no método consensual, as pessoas sentem mais liberdade em se manifestar e se sentem mais ouvidas que nas audiências. Assim, na via consensual, as partes conseguem expressar melhor a sua percepção sobre o conflito.

Ademais, conforme a análise de dados, na mediação, uma porcentagem maior de pessoas, se comparada àquelas que foram partes em processos, afirmou ter havido melhora no diálogo como resultado da participação do método. Portanto, a via autocompositiva revela ser um meio mais adequado ao fortalecimento das relações.

Por fim, constata-se que as pessoas que optaram pela mediação sentiram que o resultado do procedimento foi mais justo e satisfatório que aquelas que optaram pela via judicial. Concluindo, dessa forma, que a mediação é um método mais adequado ao tratamento das demandas que envolvam relações continuadas, se comparada ao processo judicial, pois o procedimento do meio consensual se adequa melhor às especificidades dos conflitos dessa natureza.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tania. Mediação e Conciliação: dois paradigmas distintos, duas práticas diversas. **Mediare**, 2008. Disponível em: <www.mediare.com.br/2016/03/02/mediacao-e-conciliacao-dois-paradigmas-distintos-duas-praticas-diversas/> . Acesso em: 27 dez. 2017.

ALMEIDA, Diogo A. Rezendede; PANTOJA, Fernanda Medina. Natureza da Mediação de Conflitos. In: ALMEIDA, Tânia; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes**. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016. p. 87-99.

ASSED, Alexandre Servino; DAVIDOVICH, Larissa. A nova Lei de Mediação: comentário e reflexões. In: ALMEIDA, Tânia; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes**. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016. p. 333-350.

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2016.

AZEVEDO, André Gomma de. **A mediação de conflitos como instrumento de consolidação do acesso à Justiça**. Justificando, 2014. Disponível em: <<http://justificando.com/2014/09/19/mediacao-de-conflitos-como-instrumento-de-consolidacao-acesso-justica/>>. Acesso em 29 dez. 2017.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem**. Coleção Saberes do Direito. BIANCHINI, Alice. GOMES, Luiz Flávio (Coord.). São Paulo: Saraiva, 2012.

BEDE Jr, Américo; CHMATALIK, Cristiane Conde. Conciliação, as técnicas de negociação e a nova política judiciária.

BRASIL. Código de Ética para Mediadores. **CONIMA**. Disponível em <http://www.conima.org.br/codigo_etica_med> . Acesso em 26 de nov. de 2017

BRASIL. Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010. **Conselho Nacional de Justiça**. Disponível em<http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_11032016162839.pdf>. Acesso em 02 nov. 2017.

BRASIL. Lei Complementar n. 132, de 07 de outubro de 2009. **Planalto**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp132.htm> . Acesso em 02 dez. 2017.

BRASIL, Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. **Planalto**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm> . Acesso em 28 de dez. 2017

BRASIL, Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015. **Planalto**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13140.htm> . Acesso em 28 de dez. 2017

BRIGIDA, Elizabeth; ARAÚJO, Inês Guilhon de; JACOB, Wanderley José. Diferentes modelos: mediação narrativa. In: ALMEIDA, Tânia; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de Conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016. p. 215-225.

BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P., **Promise of Mediation**: The Transformative Approach do Conflict. United States of America: 2005.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Análise comparative entre a Lei de Mediação e o CPC/2015. In: ZANETI Jr., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016. p.463-484.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**: Trad. Ellen Grancie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e processo**: um comentário à Lei nº 9.307/96. 3.ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2009.

COLARES, Elizabeth Fialho. Mediação de Conflitos: um mecanismo de acesso à justiça. In: **Estudos sobre a Efetivação do Direito na Atualidade**: a Cidadania em Debate. V.4. A mediação de Conflito. SALES, Lilia Maia de Moraes (Org.). Fortaleza: Ed. Universidade de Fortaleza, 2005. p. 88-111.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Os fundamentos da Justiça Conciliativa. In: BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Feriolo (Org.). **CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO**: ensino em construção. 1ª Ed. São Paulo: Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM); Instituto Paulista de Magistrados (IPAM), 2016. p. 43-49.

GROSMAN, Claudia Frankel. A comunicação e o Gerenciamento do conflito na comunicação. In: GROSMAN, Claudia Frankel; MANDELBAUM, Helena Gurfinkel. **Mediação no Judiciário**: Teoria na prática. 1. ed. 2. tiragem. São Paulo: Primavera Editorial, 2011. p. 20-53.

DIDIER Jr., Fredie; ZANETI Jr. Hermes. Justiça Multiportas e tutela constitucional adequada: autocomposição em Direito Coletivos. In: ZANETI Jr., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016. p. 35-66.

FILGUEIRAS, Cássio. Noções gerais e diferenciação entre os principais métodos de solução de conflitos: processo judicial, mediação, negociação, conciliação e arbitragem In: BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Feriolo (Org.). **CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO**: ensino em construção. 1ª Ed. São Paulo: Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM); Instituto Paulista de Magistrados (IPAM), 2016. p. 247-255.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim**: negociação de acordos sem concessões. Tradução Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. 2. ed. ver., ampl. Rio de Janeiro: Imago Ed., 2005.

GORETTI, Ricardo. **Mediação e acesso à justiça**. Salvador: Editora JusPodivm, 2016.

JONATHAN, Eva; ALMEIDA, Rafael Alves de. Dinâmica da Mediação: etapas. In: ALMEIDA, Tânia; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de Conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016. p. 241-255.

JONATHAN, Eva; AMERICANO, Naura dos Santos. Diferentes modelos: mediação transformativa. In: ALMEIDA, Tânia; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de Conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016. p. 203-213.

JONATHAN, Eva; PELAJO, Samantha. Diferentes modelos: mediação linear (Harvard). In: ALMEIDA, Tânia; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de Conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016. p. 189-201.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; HALE, Durval. Introdução. In: HALE, Durval; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Org.). **O marco legal da mediação no Brasil**: Comentários à Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015. São Paulo: Atlas, 2016. p. 1-11.

LAGRASTA, Valeria Ferioli. Conflito, autocomposição e heterocomposição. In: BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Feriolo (Org.). **CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO**: ensino em construção. 1ª Ed. São Paulo: Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM); Instituto Paulista de Magistrados (IPAM), 2016. p. 227-232.

LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. **Mediação judicial**: análise da realidade brasileira: origem e evolução até a Resolução n. 125, do Conselho Nacional de Justiça. GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo (coord.). Rio de Janeiro: Forense, 2012.

MARINONI; Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Danieli. **Novo curso de processo civil**: teoria do processo civil. Volume 1. 3 ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017.

MIRANDA, Ana Karine Pessoa Cavalcante. A mediação de conflitos como instrumento de acesso à Justiça, inclusão social e pacificação social. In: SALES, Lília Maia de Moraes (Org.). **Estudos sobre a Efetivação do Direito na Atualidade**: a Cidadania em Debate. V.4. A mediação de Conflito. Fortaleza: Ed. Universidade de Fortaleza, 2005. p. 7-31.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. Novo Código de Processo Civil – O Ministério Público e os Métodos Autocompositivos de Conflito – Negociação, Mediação e Conciliação. In: ZANETI Jr., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016. p.253-273.

MOORE, Christopher. **El proceso de Mediación**: métodos prácticos para la resolución de conflictos. Barcelona: Ediciones Granica, 1995.

MORI, Amaury Haruo. **Princípios gerais aplicáveis aos processos de mediação e de conciliação**. Lisboa: 2007. Disponível em <<http://www.trt9.jus.br/portal/arquivos/1608509>>. Acesso em 29 dez. 2017.

NETO, Adolfo Braga. Mediação de conflitos: conceitos e técnicas. In: SALLES, Carlos Alberto; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da Silva. **Negociação, mediação e arbitragem – curso básico para programas de graduação em Direito**. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2012.

NETTO, Fernando Gama de Miranda; SOARES, Irineu Carvalho de Oliveira. Princípios procedimentais do Novo Código de Processo Civil. In: ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha. **A mediação no Novo Código de Processo Civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2015. p. 109-119.

OLIVEIRA, Thifani Ribeiro Vasconcelos. Um estudo sobre mediação como modo para resolução dos conflitos no Novo Código de Processo Civil. In: SOUZA, Wilson Alves de (Cord). **O direito processual em transformação**. Salvador: Ed. Dois de Julho, 2016.

FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; JÚNIOR, Marcos Julio Olivé Malhadas. **Mediação e Solução de Conflitos: Teoria e Prática**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

PEIXOTO, Ravi. Os “princípios da Mediação e da Conciliação: uma análise da Res. 125/2010 do CNJ, do CPC/2015 e da Lei 13.140/2015. In: ZANETI Jr., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016. p.91-107.

QUEIROZ, Claudia Frankel. **Aspectos relevantes do mediador**. In: GROSMAN, Claudia Frankel; MANDELBAUM, Helena Gurfinkel. **Mediação no Judiciário: Teoria na prática**. 1. ed. 2. tiragem. São Paulo: Primavera Editorial, 2011. p. 100-131.

SALES, Claudino Carneiro. Mediação como instrumento de pacificação, inclusão social e democratização do estado. In: **Estudos sobre a Efetivação do Direito na Atualidade: a Cidadania em Debate**. V.4. A mediação de Conflito. SALES, Lilia Maia de Moraes (Org.). Fortaleza: Ed. Universidade de Fortaleza, 2005. p. 51-66.

SALES, Lilia Maia de Moraes; RABELO, Cilana de Moraes Soares. Meios consensuais de solução de conflitos: instrumentos de democracia. **Revista de Informação Legislativa**. Brasília, a. 46, n. 182, abr./jun. 2009. p. 75-88.

SALES, Lilia Maria de Moraes. **Mediare: um guia prático para mediadores**. 3.ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: GZ ed., 2010.

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi. Teoria Geral do Conflito – Visão da Psicologia. In: BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Feriolo (Org.). **CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO: ensino em construção**. São Paulo: Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM); Instituto Paulista de Magistrados (IPAM), 2016. p. 320-325.

SCAVONE Jr., Luiz Antonio. **Manual de arbitragem: mediação e conciliação**. 7. Ed. ver., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos: da teoria à prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2016.

SOUZA, Mariana Freitas de; PIMENTEL, Wilson. O Novo CPC e a sua dose de regulamentação dos mecanismos alternativos de solução de disputas. In: ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha. **A mediação no Novo Código de Processo Civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2015. p. 285-293.

SUARES, Marinés. **Mediación: consucción de disputas, comunicación y técnicas**. 1ª ed. 8ª reimp. Buenos Aires: Paidós, 2012.

SUARES, Marinés. **Mediación: mediando em sistemas familiares**. 1ª ed. 3ª reimp. Buenos Aires: Paidós, 2009.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed., ver., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

THEODORO Jr., Humberto *et. al.* **Novo CPC: fundamentos e sistematização**. 3 ed. rev.. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da pessoa humana e mediação familiar**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2010.

VENTURI, Elton. Transação de direitos indisponíveis. In: ZANETI Jr., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016. p.405-429.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e prática da Mediação**. Instituto de Mediação, 1994.

VEZZULLA, Juan Carlos. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional**. Florianópolis: 2004.

WATANABE, Kazuo. A mentalidade e os meios alternativos de solução de conflitos no Brasil. In:

WATANABE, Kazuo. Juizados especiais e política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses. CEJUSC e Tribunal Multiportas. In: BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Feriolo (Org.). **CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO: ensino em construção**. 1ª Ed. São Paulo: Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM); Instituto Paulista de Magistrados (IPAM), 2016. p. 119-125.

ANEXO I – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OFICINA DE PARENTALIDADE



AVALIAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA OFICINA DE PARENTALIDADE

Obrigado(a) por aceitar o convite e participar da Oficina de Pais! Sua avaliação é muito importante para o aprimoramento do nosso trabalho. Contamos com a sua colaboração respondendo este questionário.

PORTO ALEGRE _____ DE _____ DE 2017

NOME: _____ (identificação opcional)

1. QUAL SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM A OFICINA:

Muito satisfeito Satisfeito Pouco satisfeito Insatisfeito

2. AVALIE A OFICINA SEGUNDO ESTES ASPECTOS:

APRESENTAÇÃO:

Muito bom Bom Regular Fraco

MATERIAL

Muito bom Bom Regular Fraco

INSTRUTORA

Muito bom Bom Regular Fraco

ESPAÇO

Muito bom Bom Regular Fraco

DURAÇÃO

Muito bom Bom Regular Fraco

3. INDICARIA A OFICINA A ALGUÉM?

SIM NÃO

4. ALGUMA OBSERVAÇÃO, RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO SOBRE O TRABALHO REALIZADO?

5. SOBRE O DIÁLOGO NA SUA FAMÍLIA E COMUNIDADE:

Colabora para existência ou manutenção do diálogo;

Estimula um ambiente harmônico nas relações familiares;

Através da oficina percebi que posso melhorar a forma como eu me comunico com a minha família;

Nunca pensei pra pensar na forma como eu me comunico;

6. PARA MIM A OFICINA DE PAIS SIGNIFICOU:

7. O QUE VOCÊ ENTENDEU SOBRE A GUARDA COMPARTILHADA?

() É importante compartilhar decisões sobre a educação, saúde, atividades e rotina das crianças e adolescentes com o outro genitor(a) ou responsável;

() Não interfere no valor destinado ao sustento dos filhos;

() As informações não fizeram sentido para mim;

8. VOCÊ TERIA INTERESSE EM PARTICIPAR DA MEDIAÇÃO?

() SIM () NÃO

Caso negativo, qual o motivo?

Obrigada!

ANEXO II – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS MEDIAÇÕES

DPE - CENTRO DE REFERÊNCIA EM MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Data: _____

Mediadores: _____

Entrevistados:

 Mediando. Advogado. Outro: _____

De acordo com a sua satisfação, responda a pesquisa abaixo:

Percepção sobre a Mediação

1. Você sentiu que teve oportunidade de se manifestar durante a mediação?
 - a) Sim, sempre.
 - b) Sim, na maioria das vezes.
 - c) Poucas vezes.
 - d) Não.

2. Você se sentiu ouvido pelo mediador durante a mediação?
 - a) Sim, sempre.
 - b) Sim, na maioria das vezes.
 - c) Poucas vezes.
 - d) Não.

3. Você se sentiu pressionado para realizar um acordo?
 - a) Não.
 - b) Sim, pelo mediador (a).
 - c) Sim, pelo advogado (a).
 - d) Sim, pelo outro mediando (a).

4. Você sentiu que possuía todas as informações necessárias para tomar decisões durante a mediação?
 - a) Sim, senti-me plenamente informado.
 - b) Não, senti que precisava de mais orientações.

5. Você se sentiu confortável durante a mediação?
 - a) Extremamente confortável.
 - b) Confortável.
 - c) Um pouco desconfortável.
 - d) Muito desconfortável.

6. Há algo que você gostaria que tivesse sido diferente? _____

Percepção sobre o Mediador

7. Como você avalia a condução da mediação pelo mediador?
 - a) Muito boa.
 - b) Boa.
 - c) Razoável.
 - d) Ruim.

Por quê? _____

8. Como você avalia a imparcialidade do mediador? (Um mediador imparcial é aquele que não favorece nenhuma das partes.)

- a) Totalmente imparcial.
- b) Imparcial.
- c) Dúvidas quanto a sua imparcialidade.
- d) Totalmente parcial.

Por quê? _____

Percepção sobre o Resultado

9. Em sua opinião, o resultado da mediação foi justo?

- a) Muito justo
- b) Justo
- c) Pouco justo.
- d) Injusto.

Por quê? _____

10. Você ficou satisfeito com o resultado da mediação?

- a) Muito satisfeito.
- b) Satisfeito.
- c) Pouco satisfeito.
- d) Insatisfeito.

Por quê? _____

11. No caso de um novo conflito, você procuraria novamente a mediação?

- a) Com certeza.
- b) Talvez.
- c) Provavelmente não.
- d) Com certeza não.

Por quê? _____

12. Você indicaria a mediação para algum conhecido?

- a) Com certeza.
- b) Talvez.
- c) Provavelmente não.
- d) Com certeza não.

Por quê? _____

13. A mediação resultou em um acordo?

- a) Sim.
- b) Em acordo parcial.
- c) Não.

14. Em sua opinião, houve melhora no diálogo, como resultado da mediação?

- a) Sim.
- b) Parcialmente.
- c) Não.

APÊNDICE I - RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

Com a finalidade de preencher o campo empírico da pesquisa realizada para este estudo, foi observada uma Oficina de Parentalidade, no dia 19/11/2017. O encontro, com carga horária de 03h, iniciou às 13h30min. Na oportunidade, estavam presentes 11 assistidos. A oficina foi facilitada pela Defensora Pública Patrícia Fan.

A oficina ocorreu na sede do Centro de Referência em Mediação e Conciliação. O local é equipado com uma lousa branca, utilizada para a escrita de elementos necessários às explanações da facilitadora; um televisor, a fim de viabilizar a apresentação de materiais multimídia, tais como textos, imagens e vídeos; cadeiras dispostas em círculo, com o objetivo de dar um caráter mais informal ao ambiente; e mesa com bolachas, suco, café e água. No dia da observação, havia 11 assistidos participando do encontro.

A Oficina iniciou com um afago, técnica amplamente utilizada na mediação⁵². No caso das oficinas, a técnica é usada como uma forma de reconhecer o empenho dos assistidos em participarem do encontro e lhes deixar cientes sobre a importância daquele momento.

Após apresentação de todos os presentes, na qual cada um falou seu nome e a razão pela qual procurou a Defensoria Pública, a facilitadora explica no que consiste a oficina. Ademais, a defensora informou sobre a nova formatação de atendimento de demandas adotada pela instituição. Explicou-se que o momento é reservado à educação em direitos para que, após a obtenção das informações prestadas, o assistido possa escolher livremente se pretende que seu caso seja atendido pelo CRMC ou retorne à Unidade Central de Atendimento e Ajuizamento para a propositura de ação judicial.

Passou-se à exposição da lista dos elementos que serão tratados na oficina: (i) guarda, (ii) alimentos, (iii) divórcio, (iv) partilha de bens, (v) violência doméstica, (vi) alienação parental, (vii) união estável, (viii) convívio. Com a breve explanação dos tópicos a serem abordados, a defensora questionou os presentes sobre qual o item que fazia sentido a eles considerando o motivo que os levou a buscar os serviços da Defensoria Pública. Os assistidos indicaram em qual situação sua demanda estava inserida. Em alguns casos, as pessoas expuseram um sucinto relato do conflito para que a facilitadora pudesse auxiliar no enquadramento da questão em um dos conceitos apresentados.

⁵² Trata-se de uma ferramenta que possibilita o reconhecimento de uma atitude positiva de uma ou de ambas as pessoas presentes na mediação, estimulando-as a adotarem outros comportamentos proveitosos.

Com a apresentação da frase “o divórcio não extingue a família”, a defensora esclareceu aos pais que a ruptura do relacionamento conjugal não importa em enfraquecimento do vínculo parental. Explicou sobre o sistema familiar e todos os subsistemas que o formam. Apresentou aos assistidos os estágios da separação, quais sejam a negação, raiva, depressão, negociação, aceitação e superação. Sensibilizadas pela explicação, as pessoas começaram a se reconhecer em determinado estágio e sentiram a necessidade de exporem o relatos dos conflitos pelos quais estão passando.

Falou-se sobre os sentimentos que surgem em razão do divórcio. Explorou-se a mudança de paradigma para que se entenda a possibilidade de substituir a culpa pela responsabilidade. Expôs-se a ideia de planejamento familiar.

O assunto da violência doméstica foi introduzido. Explicou-se o conceito de violência e em quais situações ela pode ser configurada. Ressaltou-se o fato de que a violência não se restringe àquela praticada fisicamente. Elencaram-se os tipos de violência que podem ser praticados.

Foram expostos vídeos que demonstraram o impacto que a ruptura do vínculo conjugal pode representar aos filhos.

A defensora passou à exposição dos aspectos jurídicos dos alimentos, do poder familiar e da guarda. Ademais, falou sobre a alienação parental, dando exemplos de quais situações podem ser enquadradas na previsão da Lei 12.318/2010.

Notou-se, ao longo do encontro, a mudança de postura de alguns assistidos, que, inicialmente, apresentavam maior resistência em relação à participação e, no decorrer da oficina, foram demonstrando uma atenção crescente no que estava sendo exposto. Isso pôde ser percebido de forma mais acentuada em dois casos específicos. Tratavam-se ambas as situações de pessoas que foram chamadas para participar da oficina, pois os seus ex-companheiros já haviam participado do encontro e optado pela mediação⁵³. Nos dois casos, as pessoas demonstraram desconforto em desconhecer a razão pela qual haviam sido chamados para assistir à oficina. Embora o ambiente tenha caráter mais informal, não há como negar o peso que representa aos assistidos serem chamados à Defensoria Pública, órgão do sistema de justiça, que em regra está associado a demandas judiciais, e serem levados para uma conversa, ainda que em grupo, com uma

⁵³ Quando um assistido participa da Oficina de Parentalidade e opta pelo agendamento de uma mediação, a secretaria entra em contato com a outra parte envolvida no conflito para que essa pessoa também participe da oficina. Isso ocorre para tentar proporcionar que ambos os mediandos cheguem à sessão munidos das mesmas informações. Além disso, o espaço é essencial para a conscientização sobre a importância de várias questões relacionadas aos filhos nos casos de ruptura do casal.

defensora pública. Assim, inicialmente, eles apresentaram um comportamento mais defensivo, tentando, constantemente, demonstrar que não eram “culpados” pela ineficiência da comunicação com o ex-companheiro e pela dificuldade em firmar combinados no que se refere aos cuidados com os filhos. Contudo, após a defensora deixar claro que eles não estavam sendo demandados judicialmente, a postura defensiva foi cedendo lugar a um crescente interesse nas informações apresentadas. Um dos assistidos, inclusive, afirmou, diversas vezes, que poderia permanecer no encontro apenas pelo período de 01h. Transcorrida a primeira hora, ele se retirou do local, mas retornou minutos depois e permaneceu na oficina até o final, participando ativamente do encontro.

Por fim, após explicar sobre o procedimento da mediação, foi oferecida aos assistidos a escolha entre permanecerem sendo atendidos pelo CRMC, local no qual seria agendada uma sessão de mediação ou retorno da demanda para o setor de ajuizamento de demandas judiciais. Munidos das informações jurídicas e, especialmente, sensibilizados pela reflexão sobre a importância da preservação dos filhos, o assistidos puderam optar livremente por uma das alternativas.

No encontro observado, muitos assistidos escolheram a mediação. Além disso, alguns gostariam muito de terem optado por esse método de solução de conflitos, contudo, em razão da disponibilidade de agenda apenas para fevereiro do próximo ano entenderam que não havia como aguardar até tal data.

APÊNDICE II - DEGRAVAÇÃO ENTREVISTA I

Entrevistada: Rochelle Leonardo Moraes

Cargo: Coordenadora Administrativa do Centro de Referência em Mediação e Conciliação

1 – Como se dá o encaminhamento de casos ao CRMC?

A UCAA agenda a pessoa para a Oficina de Parentalidade e, depois da oficina, a pessoa passa, na secretaria do CRMC, para nos dizer se a situação dela se encaixa em mediação e se ela gostaria de fazer mediação ou se ela vai retornar para a UCAA para ajuizar a ação. Se ela quiser mediação, nós já agendamos o horário e questionamos se ela vai querer avisar a outra a parte ou se nós fazemos um convite para a outra parte.

2 - Qual a regularidade em que ocorrem as Oficinas de Parentalidade?

Três vezes por semana. Neste último mês, nós diminuimos um pouco a quantidade considerando que estávamos com menos mediadores para fazer as mediações. Então, não teria como nós disponibilizarmos muitas oficinas sem poder colocar essas pessoas na mediação. De qualquer forma, a Dra. (Patrícia) manteve até o final. A última oficina que nós temos é dia 18 de dezembro. Normalmente agendamos trinta pessoas, mas nós sempre acabamos agendando mais pessoas, porque as trinta pessoas não vem todas. Então, nós agendamos mais do que trinta, normalmente trinta e cinco. Nós vamos colocando no encaixe.

3 - Qual volume de mediações que ocorrem semanalmente?

Temos uma capacidade de dezoito mediações por dia, mas não temos atingido a capacidade total. Eu acredito que nós temos feito cerca de [...] depende é que tem dias em que ocorre apenas uma mediação, em outros ocorrem 12/13. O não alcance da realização das 18 mediação se dá pela ausência de mediadores e não pela quantidade de casos.

4 - Em linhas gerais quais são as etapas que o programa adota?

Nós fazemos a ligação para os mediandos na véspera para confirmar o atendimento. Uma das pessoas confirma, às vezes, e a outra não. Nós mantemos igual a mediação e faz o atendimento/a escuta daquela pessoa, o que nós chamamos de pré-mediação ou se vierem os dois nós conseguimos fazer uma sessão de mediação. Havendo entendimento naquela sessão, o termo de entendimento retorna para a secretaria. A partir daí, nós fazemos uma conclusão para a Dra. Patrícia, que é a

coordenadora do CRMC, para que ela referende o termo. Normalmente, nós pedimos para que os mediandos nos liguem para confirmar se o termo está referendado ou não. Às vezes a Dra. Patrícia pede alguma documentação no caso de ajuizar ou alguma outra informação que não ficou bem clara no termo de entendimento. Depois disso, retorna para a secretaria para produção da inicial no caso de ajuizar ou então para a secretaria entrar em contato com os mediandos pra que eles retirem os termos de entendimento, caso não tenham retirado. Depois fazemos o arquivamento do procedimento aqui na secretaria mesmo.

5 - Estão ocorrendo conciliações?

Sim, são os raros os casos, mas a Dra. Patrícia faz algumas conciliações também no caso de algum desentendimento depois do termo de entendimento. Às vezes, tem o entendimento da mediação, eles entram em contato conosco por algum motivo. Alguns deles não gostou muito do termo ou não ficou satisfeito da forma como foi feito. Nós tentamos remarcar a mediação com os próprios mediadores que fizeram a primeira mediação. só que muitas vezes eles retornam várias vezes e eles não querem mais voltar para a mediação. Então, a Dra. Patrícia assume e faz uma conciliação. Chama as duas partes e faz uma conciliação entre elas.

6 - Quem faz as conciliação então é a Dra. Patrícia? E quem faz as mediações são os mediadores formados no curso?

Isso. Tem alguns em formação ainda, mas normalmente eles fazem com quem já está formado.

APÊNDICE III - DEGRAVAÇÃO ENTREVISTA II

Entrevistada: Defensora Pública

Cargo: Coordenadora do Centro de Referência em Mediação e Conciliação

1 - Como surgiu a ideia de implementar o CRMC?

Quando eu assumi o núcleo das famílias eu percebi que a Defensoria poderia fazer muito mais do que estava fazendo. Achei que era o momento de pensarmos em modificar algumas questões e, quando eu assisti à Oficina de Parentalidade do CEJUSC, foi que veio a ideia. Pensei que não só aquelas pessoas que tinham condições econômicas tinham direito a receber todas aquelas informações que eu estava ouvindo, mas que para o nosso público seria fundamental que nós pudéssemos apresentar algo semelhante. Então, foi aí que surgiu. Então, a partir deste momento, eu compartilhei essa ideia com o Dr. Cristiano e ele me autorizou a que colocássemos isso no papel. Então, foi a partir de uma oficina de Parentalidade do CEJUSC foi que veio a ideia de fazermos uma educação em direito aliada à mediação.

2 - Quem esteve envolvido na implementação do Centr

Quando eu optei por fazer esta proposta ao Dr. Cristiano, eu disse a ele que eu não entendia sobre mediação. Ele disse: “você deve procurar o centro de estudos da Defensoria, o CECADep, e lá a coordenadora vai fazer o início e te orientar”. Então, eu procurei o Centro de Capacitação e a Virginia me disse “eu tenho alguns professores que entendem de mediação e eu te indico a professora Simone Tassinari para ela poder te dar todas as ideias”. Então, foi por indicação da Virginia que eu conheci a Professora Simone. Então, quando eu procurei a Professora Simone eu disse para ela: “Simone, eu quero fazer isso, mas eu não sei como”. E ela disse “eu sei como”. Então, foi aí que começou a ideia de nós fazermos uma parceria para a implementação do Centro de Mediação. O conhecimento da Simone foi fundamental, porque nós não tínhamos o *know how* e a Simone fez toda essa transferência do conhecimento para nós.

3 - Quando o centro foi inaugurado?

Dia 05 de julho de 2017.

4 - Quais as demandas que são encaminhadas para o CRMC?

Desde que tenham filhos e os pais possam se deslocar até aqui, nós atendemos todas demandas de família. Por enquanto, não estão acontecendo aqui imediação de inventário, porque eles não precisam da oficina. Então, a ideia é que, no próximo ano,

algumas questões que não dependem de educação em direitos possam vir. Então, a princípio tendo filhos. Casais com conjugalidade em sofrimento, vem a família. então se faz de tudo. Nas questões de violência doméstica, durante a oficina, em que pese algumas mulheres façam a narrativa que experimentaram o processo todo da Maria da Penha, elas recebem toda a orientação e o empoderamento. Alguma se sentem suficientemente fortes para passar pelo procedimento da mediação, e, aliás, pedem por isso. Mas não é recomendado. Então, nós tentamos que as mulheres que passam por isso recebam a orientação jurídica, mas façam o ajuizamento, porque pode haver um receio de não haver equilíbrio. Mas quando elas pedem a orientação, elas se sentem empoderadas é que nesses casos a violência era algo possível a elas de superar. Então, tem algumas pouca exceções que passam pela mediação, mas o restante não.

5 - Por que foi esse o recorte de casos escolhidos?

Pela nossa estrutura e para que nós efetivamente tivéssemos eficácia na apuração dos dados, porque os pais naturalmente tem o poder familiar então as decisões por eles conseguidas através da mediação poderão ser objetos dos termos de entendimento. Então, como neste momento nós precisamos de dados efetivos, para demonstrar a potencia e a aplicabilidade desta atividade dentro da defensoria era bem importante que todos fossem muito positivos. Então, a escolha dos assuntos e, especialmente, o uso da educação em direito prévia torna expressiva a possibilidade de demonstração desses números. Sem a educação em direito, seria mais difícil de nós atingirmos um número tão grande de pessoa sem pouco tempo. Então, pensando nisso e que a oficina é voltada para pais em situação de divórcio ou dissolução de união estável, que nós optamos por esse recorte.

6 - Quais são os resultados esperados a longo prazo?

Nós temos a perspectiva da redução do ajuizamento em 15% até 2021. Essa expectativa faz parte do nosso planejamento estratégico que prevê o aumento do atendimento, o incremento do entendimento, o uso do programa de educação em direito para todos os núcleos e a utilização dos métodos autocompositivos em todas as defensorias do estado. Então, a ideia é que nós possamos atingir essa meta de redução do ajuizamento em 15%, ampliando a nossa qualidade e ampliando o nosso atendimento.

7 – Quais casos são levados para homologação judicial?

Hoje tem sido levado para a homologação todos os divórcios, toda a dissolução de união estável com escritura pública e todas as revisão, seja revisão de guarda ou de

alimentos. Porque fizemos um entendimento que nesses casos por já ter havido a judicialização seria importante nós mantermos por meio da judicialização a alteração. No divórcio, é um caminho que nós temos que percorrer, tanto modificação legislativa, quanto de cultura, porque é possível que no futuro nós possamos fazer todo ele extrajudicial, bastando a apresentação do termo de entendimento. Mas, nesse momento, a construção é bastante lenta. Ainda estamos fazendo ajuizamento. Nos demais casos, em que não havia prévio processo basta o referendo do defensor público, não há necessidade de homologação, é bem importante que se diga que em todas as defensorias do país que já estão utilizando a mediação não há a homologação. Em nenhum caso, nem no divórcio. Em algumas comarcas isso já é uma realidade. No entanto, o diferencial aqui no Rio Grande do Sul é o programa de educação em direito aliado à mediação. Isso não existe em nenhuma outra defensoria do país. Então, quando há mediação, não há a homologação, nem para as conciliações. Aqui, eu tenho levado inclusive as conciliações para homologar. As conciliações, em regra, são feitas por mim. Então, justamente porque eu não posso ser mediadora, há casos em que é necessária a conciliação e não a mediação. A pedido dos próprios assistidos que durante a caminhada optam pela ingerência do defensor nas questões. Então, nesses casos eu tenho levado para homologações também. Mas eu acho que se formos fazer uma média dá 20% de homologação e 80% de... É realmente muito pequeno o número de ações. Até porque se fosse maior eu não daria conta sozinha, teria que ter mais defensores para ajuizar as ações.

8 – Acredita que o fato do programa estar vinculado a uma instituição do sistema de justiça traz algum diferencial?

Acredito que sim. As pessoas procuram muito a Defensoria Pública pra a solução dos seus problemas, principalmente porque nós atingimos a maioria da população hipossuficiente e vulnerável. Entendo que faça toda a diferença considerando que a nossa instituição ao longo de todo esse período de existência, desde 1994, conseguiu ser a instituição mais próxima do cidadão. Acho que é realmente um diferencial. Não acredito que pudesse ser diferente inclusive. Acho que estamos correndo atrás do tempo mesmo, porque é um fator que vinha sendo escrito inclusive por alguns colegas que previamente pensaram no assunto, mas a prática demorou para chegar. No entanto, acho que outros lugares poderiam iniciar essas atividades. Acho que o meio acadêmico é muito produtivo. Acredito que pudesse ser resolvido sim dentro das universidades muita coisa.

9 – O que ocorre quando uma das partes deseja ser acompanhada pelo seu advogado na mediação?

Na Oficina, eu já tive dois advogados. Na sessão de mediação, parece-me que foram três casos. Os advogados e a OAB são sempre muito bem-vindos. Alias eu acredito que é só através dessa pareia que a mediação pode funcionar,. Alias, não vejo nenhum impedimento na participação de profissionais da área do direito aqui. *Nessa sessão como funciona, uma das partes está com advogado e a outra sem?* Aqui no Centro de Mediação, sempre há a possibilidade de orientação jurídica, seja feita por mim, seja pelos analistas. Então, nós temos uma analista, temos estagiários da área do Direito que, na necessidade, possam fazer a orientação jurídica. Então, a ideia é que o Defensor Público Coordenador possa estar presente, mas na eventualidade temos o suporte que os analistas da instituição vão poder oferecer. Então, não é para ter desequilíbrio.

10 – Quais os meios para lidar com o crescimento da demanda do Centro?

Ontem à noite, eu acabei enviando por e-mail para a gestora do projeto - porque esse projeto ainda é um projeto. Não é um programa. Embora, já firmada a ideia, ele ainda é o projeto - O modelo de atuação dos mediadores que se formaram na casa – nossos servidores mediadores – existe a necessidade de se escalonar a participação deles aqui. Foi para isso que foi feito o curso de mediação para servidores. Na prática, ainda são poucos servidores que estão conseguindo vir fazer mediações, mas a ideia é que, no próximo ano, esse pequeno programa de funcionamento do centro com esses servidores é pra ser colocado em prática. Há também um pedido de lotação de servidores aqui. Cinco servidores. Porque temos apenas uma mediadores lotada aqui, que é a Rutinha. Então, seria bem importante que tivesse um mediador por sala. Então, como nós temos essa estrutura física de seis salas, mais cinco seriam as vagas propostas dentro do projeto. Temos a possibilidade de que com a lotação dos próximos servidores que passaram no concurso da defensoria para servidores aconteça em março e que haja a possibilidade de que algumas vagas abram aqui. No entanto, não se sabe se vai ser pelo critério de antiguidade ou de designação, porque há necessidade de que o servidores tenham a formação em mediação. não adianta que os servidores sejam removidos sem essa qualificação. Então, também não é justo que alguns só tenham feito o curso de mediação e outros não. Talvez até tivesse interesse, mas não foram liberados pelas chefias. Então, está se pensando um critério justo para que cinco venham, mas é tudo

possibilidade. De concreto, ainda não temos nada definido. Em termo de estrutura física, nós recebemos um aceno da sub-defensoria jurídica de que, em dois anos, nós poderemos nos mudar. Será um local próximo ao camelódromo. É uma reforma que depende de obra longa. Então, a princípio nós teremos um novo espaço em dois anos. Mas a princípio não temos novidades para esse ano de 2018. O que eu espero é que as pessoas possam desfrutar desse projeto com a parceria com as universidades. Então, estamos tentando ver se a primeira reunião acontece agora, dia 18 de dezembro, para que as universidades comecem o quanto antes possam começar a trabalhar aqui. Lotando as nossas salas de alunos, professores supervisores e muitos assistidos.

APÊNDICE IV – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS DEMANDAS JUDICIAIS

Você sentiu que teve a oportunidade de se manifestar durante a audiência?

- Sim, sempre
- Sim, na maioria das vezes
- Poucas vezes
- Não
- Sem resposta

Você se sentiu ouvido(a) pelo(a) juiz(a) durante a audiência?

- Sim, sempre
- Sim, na maioria das vezes
- Poucas vezes
- Não
- Sem resposta

Se houve acordo em audiência, você se sentiu pressionado(a) a realizá-lo?

- Não
- Sim, pelo(a) juiz(a)
- Sim, pelo(a) advogado(a)
- Sim, pela outra parte
- Sem resposta

Como você avalia a imparcialidade do(a) juiz(a)?

- Totalmente imparcial
- Imparcial
- Dúvidas quanto à sua imparcialidade
- Totalmente parcial
- Sem resposta

Você sentiu que entendeu tudo o que estava acontecendo em audiência?

- Sim, senti-me plenamente informado (a)
- Não, senti que precisava de mais orientação
- Sem resposta

Há algo que você gostaria que tivesse sido diferente na audiência? Se sim, o quê?

Em sua opinião, o resultado do processo judicial foi justo?

- Muito justo
- Justo
- Pouco justo
- Injusto
- Sem resposta

Você ficou satisfeito(a) com o resultado do processo?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Sem resposta

Você acha que o Poder Judiciário deu uma resposta adequada ao seu conflito?

- Sim
- Talvez
- Não
- Sem resposta

Em sua opinião, houve melhora no diálogo com a outra parte após a sentença judicial?

- Sim
- Parcialmente
- Não houve alteração
- Houve piora

Em sua opinião, houve alteração no diálogo com a outra parte após o ajuizamento da ação judicial?

- Não houve alteração
- Sim, houve piora
- Sim, houve melhora
- Sem resposta