

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS – CCJ
CURSO DE DIREITO

BÁRBARA DANTAS MAYER

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA
PARAÍBA: UMA ANÁLISE ACERCA DA SUA UTILIZAÇÃO E EFETIVIDADE NO
ANO DE 2016**

SANTA RITA
2017

BÁRBARA DANTAS MAYER

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA
PARAÍBA: UMA ANÁLISE ACERCA DA SUA UTILIZAÇÃO E EFETIVIDADE NO
ANO DE 2016**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Direito do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba, como exigência parcial da obtenção do título de Bacharel em Ciências Jurídicas.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Raquel Moraes de Lima.

SANTA RITA

2017

Mayer, Bárbara Dantas.

M468m Mediação de Conflitos na Defensoria Pública do Estado da Paraíba: uma análise acerca da sua utilização e efetividade no ano de 2016 / Bárbara Dantas Mayer. – Santa Rita, 2017.

54f.

Monografia (Graduação) – Universidade Federal da Paraíba.
Departamento de Ciências Jurídicas, Santa Rita, 2017.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Raquel Moraes de Lima.

1. Mediação de Conflitos. 2. Acesso à Justiça. 3. Tratamento Adequado de Conflitos. 4. Efetividade I. Lima, Raquel Moraes de. II. Título.

BSDCJ/UFPB

CDU – 342.7

BÁRBARA DANTAS MAYER

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA
PARAÍBA: UMA ANÁLISE ACERCA DA SUA UTILIZAÇÃO E EFETIVIDADE NO
ANO DE 2016**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Direito do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba, como exigência parcial da obtenção do título de Bacharel em Ciências Jurídicas.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Raquel Moraes de Lima.

Banca Examinadora:

Data da Aprovação: 30/10/2017

Prof^a. Dr^a. Raquel Moraes de Lima (Orientadora)

Prof.^a M^a. Juliana Toledo Araújo Rocha (Examinadora)

Prof. Dr. Robson Antão de Medeiros (Examinador)

A Deus, que me sustentou e me deu forças durante toda a caminhada, e à minha família, pelo amor, carinho, paciência e por sempre acreditar em mim.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à professora Raquel Moraes de Lima, sem a qual esse trabalho não seria possível, que despertou em mim o interesse pelo assunto estudado. Obrigada pela paciência na orientação, incentivo, amizade, confiança e ensinamentos transmitidos com amor, não apenas em sala de aula, mas também durante os anos em que fui sua aluna no eixo da extensão universitária, viés tão importante da Universidade. Agradeço também ao Dr. Vanildo Oliveira Brito, Defensor-chefe à época, que prontamente nos recebeu na Defensoria Pública do Estado da Paraíba e firmou parceria com a UFPB para que a realização das sessões de mediação se tornasse possível. Às Defensoras Públicas Dr^a. Catarina Marta Montenegro Guimarães, Dr^a. Maria de Fátima Marques, Dr^a. Maria Auxiliadora Targino De Araújo, Dr^a. Marizete Batista Martins e Dr^a. Ryveka Campos Martins Bronzeado pelo apoio e supervisão durante as sessões. Aos meus colegas da extensão universitária, com os quais pude dividir experiências acadêmicas enriquecedoras. Agradeço, ainda, ao amigo e professor Dr. Marcelo Fernandes pela ajuda com a parte gráfica do trabalho.

RESUMO

O presente trabalho foi idealizado a partir das atividades desenvolvidas pelo projeto de extensão "Mediação e Conciliação: Em Busca de Uma Cultura de Paz", vinculado ao Departamento de Direito Privado do CCJ/UFPB, coordenado pela professora Dr^a. Raquel Moraes de Lima, em parceria com a Defensoria Pública do Estado, e tem como objeto a análise dos acordos obtidos através do procedimento de mediação extrajudicial de conflitos, a fim de verificar a sua efetividade. Para tanto, a metodologia abordada foi a pesquisa de campo, tendo como base uma pesquisa bibliográfica. Foi utilizado o método misto para obtenção de dados quantitativos e qualitativos, com o levantamento dos termos de acordo celebrados através do projeto, e posterior aplicação de um questionário, previamente formulado, aos indivíduos que se utilizaram do setor de mediação daquele órgão no ano de 2016 e que figuraram como partes nos referidos termos. O resultado obtido foi favorável, com um total de 60% dos acordos cumpridos e 78,3% de satisfação. Concluiu-se, portanto, que os acordos feitos através da mediação são mais propensos a serem efetivados, uma vez que há a responsabilização das partes pelo conflito no qual estão envolvidas, participando ativamente da sua solução por meio do empoderamento, proporcionando a continuidade das relações sociais.

Palavras-chave: Mediação de conflitos. Defensoria Pública. Acesso à justiça. Efetividade.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	O QUE É MEDIAÇÃO?	11
2.1	FASES DA MEDIAÇÃO	14
2.2	TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO	18
3	ASPECTOS LEGISLATIVOS	26
3.1	BREVE ANÁLISE DA RESOLUÇÃO Nº 125/2010 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ	26
3.2	O CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015 (LEI Nº 13.105/15)	30
3.3	A LEI DE MEDIAÇÃO Nº 13.140/2015	33
4	MEDIAÇÃO E DEFENSORIA PÚBLICA	38
4.1	DESCRIÇÃO DO PROJETO	38
4.2	O PAPEL DA DEFENSORIA PÚBLICA.....	41
4.3	DESCRIÇÃO DA PESQUISA.....	43
4.4	DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	44
5	CONCLUSÃO	49
	REFERÊNCIAS	52
	APÊNDICE A – FICHA DE PESQUISA	54

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, um ponto importante na pauta de grande parte dos países é a valorização e a busca pela efetivação dos direitos humanos, sendo o acesso à justiça considerado o mais básico deles, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido na ausência de ferramentas para sua real reivindicação. Dessa forma, os Estados têm que cumprir esse dever, porém, em âmbito nacional, três obstáculos são evidenciados: a morosidade, a burocracia e a formalidade.

O Poder Judiciário, por si só, não consegue solucionar a questão de forma satisfatória, em face, sobretudo, da crescente complexidade das relações sociais; e a população, de maneira geral, está desacreditada em uma transformação social de fato. A distância entre o cidadão comum, os procedimentos e a linguagem envolvidas nos processos judiciais, além da falta de identificação com as decisões proferidas, acaba por ocasionar o seu não cumprimento. Tudo isto culmina na inexistência de mecanismos para a defesa e concretização dos direitos humanos, o que nos impele a pensar em instrumentos capazes de realizá-los plenamente.

Diante disso, avança um movimento de superação desse processualismo rígido, que possui como uma de suas vertentes a ênfase na mediação de conflitos, na qual um terceiro imparcial busca contribuir para o avanço de uma negociação de ganhos mútuos, mantendo-se em atitude não adversarial. O mediador e as partes se relacionam sem hierarquia, e a falta de maiores formalidades, bem como a oralidade, tornam o procedimento rápido e eficaz.

A Defensoria Pública, por sua vez, desempenha um importante papel como órgão auxiliar de promoção do acesso à justiça, aqui considerado no seu sentido mais amplo, visto que é responsável pela prestação de serviços jurisdicionais à população hipossuficiente, além de atuar de maneira preventiva, através da conscientização e orientação. Este seria, portanto, o ambiente propício para a prática e desenvolvimento da mediação, como instrumento eficaz de resolução de conflitos e promoção de uma cultura de paz.

Ademais, a Resolução nº 125/2010 do CNJ determina no seu art. 4º que é competência do Conselho Nacional de Justiça organizar programas com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à

pacificação social através da conciliação e da mediação, podendo ser desenvolvidas em parceria com entidades públicas e privadas, inclusive universidades e instituições de ensino, conforme o seu art. 5º.

Aliando-se, portanto, o interesse da Defensoria Pública do Estado da Paraíba com o crescente interesse social na promoção de meios pacíficos de resolução de conflitos, bem como a importância da concretização dos direitos humanos, escolheu-se pesquisar sobre a efetiva implementação da mediação como política de acesso à justiça no âmbito do órgão acima mencionado. Outrossim, conta-se com a existência de diplomas normativos que fomentam a referida prática, a exemplo da Lei nº 13.140/2015, que dispôs sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias, e do Código de Processo Civil de 2015, que igualmente tratou sobre o assunto.

Vale salientar que a mediação de conflitos já está presente no projeto pedagógico do curso de Direito e é um instrumento que vem crescendo e se mostrando apto no tratamento dos conflitos. Dessa forma, o Código de Processo Civil de 2015 inseriu a conciliação e a mediação em seus dispositivos tanto extrajudicialmente, como parte integrante da estrutura do Poder Judiciário. Assim, é inegável a sua relevância na redução da litigiosidade e simplificação de procedimentos na Justiça.

Do ponto de vista geral, a mediação é uma função interdisciplinar e demanda um conhecimento não apenas jurídico, mas psicológico, sociológico, terapêutico, comunicativo, afetivo e negocial. Existem aspectos das relações – tais como os emocionais – que não são passíveis de enquadramento legal. Os juristas, responsáveis pelos métodos tradicionais e adversariais de resolução de conflitos, não desenvolvem, em regra, ao longo do seu processo de formação profissional, competências para lidar com esses outros aspectos envolvidos.

Desta maneira, o instituto da mediação não deve ser encarado apenas como uma forma de melhorar e desafogar o Poder Judiciário, que carece de recursos humanos e materiais, mas como um modo mais adequado de solucionar o conflito de interesses e de facilitar o acesso à justiça. A mediação não deve ser vislumbrada apenas como um sistema alternativo de solução de litígios, mas como um sistema natural de solução de conflitos, onde há a participação direta das partes envolvidas, que prima pela paz e pela manutenção das relações sociais.

O objetivo geral do presente trabalho é analisar a utilização da mediação no âmbito da Defensoria Pública do Estado da Paraíba para, em seguida, investigar a sua efetividade como um instrumento adequado de tratamento de conflitos. Atrelado a esse objetivo principal, encontram-se os objetivos específicos: a) apresentar conceitos e técnicas da mediação de conflitos, demonstrando sua viabilidade; b) expor a legislação pátria que trata sobre o referido tema; c) divulgar o maior acesso à justiça através de uma cultura de pacificação social; d) verificar a eficiência da mediação em relação aos meios tradicionais de solução de conflitos.

Por sua vez, o objeto da presente pesquisa passa por uma análise dos acordos feitos através do procedimento de mediação de conflitos, durante a vigência do projeto de extensão intitulado “Mediação e Conciliação: Em Busca de Uma Cultura de Paz”, vinculado ao Departamento de Direito Privado do CCJ/UFPB, em parceria com a Defensoria Pública do Estado, a fim de verificar a sua efetividade. Para tanto, a metodologia abordada foi a pesquisa de campo, tendo como base uma pesquisa bibliográfica.

Com relação ao método utilizado para obtenção dos dados, foi escolhido o método misto, com o levantamento dos termos de acordo celebrados através do projeto, e posterior aplicação de um questionário, previamente formulado, aos usuários daquele órgão que passaram pelo setor de mediação no ano de 2016, com o escopo de averiguar quantos acordos estão sendo cumpridos, além de constatar qual o nível de satisfação das partes envolvidas em relação ao acordo e ao atendimento recebido no referido setor.

Por fim, foi realizado um diagnóstico junto à Defensoria Pública Estadual, lançando mão de técnicas estatísticas, com o posterior mapeamento dos resultados obtidos, objetivando confirmar a premissa de que nos acordos realizados com a participação efetiva dos interessados, como na mediação, há a tendência de um maior cumprimento das tratativas.

Desta forma, o texto se organiza em três capítulos: o primeiro abordou o conceito da mediação, suas vantagens, dificuldades, fases e técnica utilizadas. No segundo capítulo, passou-se a expor de forma objetiva os atos normativos pátrios que tratam sobre o tema, com especial enfoque na Resolução nº 125/2010 do CNJ, que implanta a mediação enquanto política pública de tratamento adequado de conflitos, no Código de Processo Civil de 2015 e na Lei

nº 13.140/15, mais conhecida como marco legal da mediação. O terceiro e último capítulo relaciona a mediação com a atuação da Defensoria Pública, fazendo uma análise da sua prática no referido órgão público durante o ano de 2016, através da opinião dos indivíduos que participaram de sessões de mediação que resultaram em acordo, a fim de comprovar a sua efetividade.

2 O QUE É MEDIAÇÃO?

Não se pode negar que o conflito é algo inerente à condição humana, ele sempre existiu e sempre vai existir. Portanto, não deve ser tido como algo necessariamente negativo. É a maneira como o conflito vai afetar as pessoas nele envolvidas que o definirá como positivo ou negativo. Ter consciência de que ele é um elemento intrínseco ao ser humano é fundamental para lidar com a questão de maneira construtiva.

Viver em sociedade é relacionar-se a todo tempo com outros que possuem opiniões, interesses e valores diferentes, estando sujeito a encarar os mais diversos tipos de conflito. Segundo Nunes (2016, p. 148):

Viver é enfrentar desafios, possibilidades e conflitos. Conflito vem do latim *conflictus* (com = junto, e fligere = bater junto, ter desavenças). Os relacionamentos humanos necessariamente geram conflitos pois a todo momento temos divergências de posições, de condutas, de interesses, e nem sempre o que desejamos é possível ou pode ser alcançado. Por isso é preciso um aprendizado e uma cultura contínua para o gerenciamento dos conflitos com eficiência e autonomia.

Quando o conflito é encarado de forma apenas negativa, a tendência é que ele se transforme em confronto e violência, que venha a se desvincular do que lhe deu causa, tornando-se um mal em si mesmo. No sentido inverso, se for enfrentado com naturalidade, com um olhar mais atento, de maneira ampla, reconhecendo as diferenças, sem reduzir o outro à própria percepção, o conflito pode trazer oportunidade de mudanças e aprendizagem.

Nos ensinamentos de Vasconcelos (2008), o conflito possui três aspectos constitutivos: a) o de ordem relacional ou subjetivo, o qual pressupõe a existência de duas pessoas que se relacionam com seus respectivos valores, sentimentos, crenças e expectativas; b) o de ordem objetiva ou material, que envolve os interesses, objetivos almejados; c) o aspecto processual, ou seja, a trama, a maneira como essa relação irá se desenrolar, a partir dos dois aspectos anteriores.

Nesse cenário, a mediação busca que as partes envolvidas em um conflito despertem para a compreensão das diferenças, para o seu conhecimento, conduzindo-as a identificar os interesses comuns e a perceber a situação como

uma oportunidade de crescimento, de forma que seja possível a continuidade das relações sociais. Conforme sugere Rodrigues Júnior (2006, p. 79):

[...] por meio da mediação, é possível prevenir novos conflitos, uma vez que eles são percebidos como fenômenos capazes de promover uma mudança positiva, um crescimento e, sobretudo, a construção de uma responsabilização mútua pelo sucesso de uma solução, viabilizando parâmetros que tornem possível a negociação.

Trata-se, portanto, de uma mudança de paradigma, uma vez que tais padrões preestabelecidos levam a crer que os comportamentos e atitudes das pessoas diante das coisas que se apresentam no cotidiano são a maneira mais correta de agir, o que acaba por restringir novas ideias e possibilidades, criando uma zona de conforto. Nos dias de hoje, diante do constante fluxo de informações e com a complexidade das relações sociais, essa postura rígida impede um olhar mais abrangente, criativo e promissor. O ser humano é complexo e a mediação explora essa carga de complexidade no que se refere aos conflitos jurídicos. É por isso que não se deve perder de vista tal prática.

Mas o que é mediação? A palavra “mediação” traz consigo uma conotação de centro, equilíbrio, a ideia de um terceiro sujeito que se encontra entre os conflitantes, e não acima destes. A mediação pode então ser concebida como um procedimento autocompositivo por meio do qual o mediador ajuda as pessoas que estão envolvidas em um conflito a tratar tal situação, responsabilizando-as por sua solução. Muitas vezes a causa do dissenso se dá em virtude de falhas na comunicação entre os sujeitos, da falta de um diálogo eficaz e produtivo. Cabe, pois, ao mediador atuar a fim de restaurar o que foi rompido.

Azevedo (2016) alerta também para a existência de outros fatores considerados como secundários em um conflito que se encontram para além do problema imediato discutido em juízo, tais como as personalidades dos envolvidos na questão, bem como seus valores, necessidades e interesses.

A mediação consiste em um procedimento não adversarial, em que um terceiro, competente, capacitado, diligente, imparcial, denominado mediador, auxilia as partes a entenderem seus reais problemas. Note-se que o mediador nada decide, apenas estimula e viabiliza a comunicação entre os mediados na busca por melhores e mais criativas soluções, de modo a facilitar a celebração de um acordo mutuamente satisfatório. (SALES, 2012, p. 2).

Assim, percebe-se que a mediação estimula a comunicação entre os mediandos, proporcionando liberdade, para que estes possam por si mesmos buscar a solução mais adequada para ambas as partes. Não há vencedor nem perdedor. O acordo não é o objetivo principal da mediação, mas sim a facilitação do diálogo entre os mediandos.

Seu campo de atuação é bastante abrangente, podendo vir a ser aplicada tanto na esfera judicial como extrajudicialmente, no âmbito do Direito de Família, do Direito do Trabalho, das relações entre vizinhos, na comunidade, no ambiente escolar e até mesmo no Direito Penal, nos juizados especiais criminais. Possui um caráter multidisciplinar, envolvendo outras áreas do conhecimento, a exemplo da Psicologia, Filosofia, Comunicação, Sociologia e Antropologia.

No mundo do Direito, as controvérsias são abordadas como sendo um fenômeno exclusivamente jurídico e tratadas a partir da adversariedade, heterocomposição, onde está estabelecida a tríade autor, réu e juiz, de forma hierarquizada. Por sua vez, na mediação, tem-se o olhar voltado para os protagonistas da situação conflituosa, que, juntos, buscam a melhor solução para o litígio que os une, com o auxílio de um terceiro mediador. Há uma condição de equilíbrio, sem a qual não é possível que a mediação aconteça, devendo as partes serem ouvidas com igual oportunidade de se manifestar, diante de um mediador imparcial e capacitado. Contudo, não se deve opor o Direito à mediação, mas considerá-los como mecanismos diferentes, cada um com sua particularidade.

Aqui, vale diferenciar o que são métodos heterocompositivos e autocompositivos de solução de conflitos. Essa classificação se dá conforme a autonomia de vontade das partes ou a imposição de um terceiro. Nos processos heterocompositivos – arbitragem e jurisdição –, também chamados de adversariais, há a figura do vencedor e do perdedor. Já nos meios autocompositivos, consensuais, tem-se o binômio ganha-ganha, buscando o melhor interesse de todos. É o exemplo da negociação, da mediação e da conciliação.

Por ser um instituto relativamente novo, embora sua existência possa ser notada desde os primórdios da civilização (MOORE, 1998), a mediação ainda encontra certa resistência por parte dos juristas, principalmente pela sua informalidade que, segundo os críticos, pode gerar insegurança e incerteza, uma

vez que não há a presença do juiz como autoridade para dar a “última palavra”, a “solução”. Vale salientar que a flexibilidade procedimental presente na mediação não significa necessariamente a ausência de forma, haja vista a existência de regras a serem seguidas, princípios e garantias mínimas, tais como a livre adesão das partes e a presença de um mediador imparcial e independente.

Sobre a falta de previsibilidade nos procedimentos de mediação e sua vantagem, Spengler (2016, p. 25) ensina que:

De fato, o que a mediação propõe é um modelo de justiça que foge da determinação rigorosa das regras jurídicas, abrindo-se à participação e à liberdade de decisão entre as partes, à comunicação de necessidades e de sentimentos, à reparação do mal mais que a punição de quem o praticou. Contudo, esse modelo diferenciado que propõe outra forma de tratar os conflitos, buscando não só uma solução para o Poder Judiciário (cujo modelo de jurisdição se encontra esgotado), mas também a autonomia das partes, possui, na falta de previsibilidade (baseada nas regras e nos procedimentos), uma causa de vantagem e outra de desvantagem. A vantagem fundamental é a não submissão a uma *lex previa*, o que permitirá um grau maior de atenção ao caso concreto, favorecendo a identificação de uma pluralidade de caminhos condizentes com as características de cada conflito.

De acordo com o Manual de Mediação Judicial elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (AZEVEDO, 2016), e também utilizado como parâmetro em mediações extrajudiciais, a mediação deve seguir algumas etapas para que se obtenha o melhor resultado possível.

2.1 FASES DA MEDIAÇÃO

Antes mesmo de iniciar o processo de mediação, deve-se atentar para a organização do espaço físico. O ambiente deve ser organizado de maneira que as partes se sintam confortáveis para que possam começar a trabalhar juntas na construção de uma solução. Portanto, há uma preocupação com a estrutura da sala em diversos aspectos, tais como o formato da mesa, o tamanho das cadeiras, os acessórios utilizados, dentre outros. Como bem ensina Azevedo (2016, p. 161): “Trata-se de uma forma de linguagem não verbal, que deve ser bem analisada a fim de perceber o que as partes podem esperar da mediação e como elas irão se comportar nesse ambiente”.

O posicionamento dos mediandos deve ser feito de modo que todos sejam capazes de ver um ao outro e ouvir e apresentar os seus interesses e ponto de vista. A fim de impedir o favorecimento de qualquer tipo de violência entre os envolvidos, recomenda-se a disposição dos conflitantes em lugares não antagônicos, como forma evitar a polarização, devendo, portanto, estarem posicionados um ao lado do outro, se for utilizada uma mesa retangular, ou em posição equidistante, se se tratar de uma mesa redonda (mais recomendada).

Azevedo (2016) chama atenção também para a importância da posição do mediador em relação às partes, haja vista a necessidade de manter a sua imparcialidade e liderança durante a sessão. Portanto, ele deve estar situado de forma equidistante em relação às partes e de modo que seja capaz de gerir todo o procedimento e, em caso de mediação, consiga se comunicar com os demais mediadores.

O início da mediação propriamente dita se dá com a sessão de abertura. É nesse momento que o mediador se apresenta às partes, diz qual é o seu papel no procedimento – de facilitador e não de julgador –, faz uma rápida explanação sobre o que consiste a mediação, quais são suas fases, regras, garantias e pergunta como as partes preferem ser chamadas. Nessa etapa é importante repisar a questão da confidencialidade na mediação, bem como as possíveis exceções a essa regra (SPENGLER, 2016). Ao final, colhe-se a livre adesão das partes e passa-se à narrativa dos fatos por cada envolvido.

A segunda fase é a de reunião de informações, onde tem-se o relato de cada uma das partes envolvidas, por igual período de tempo, presando pela isonomia. Nessa fase é muito importante que o mediador mantenha uma postura de escuta ativa, técnica fundamental na mediação que será abordada mais especificamente em momento posterior, fazendo as anotações que julgar pertinentes. Durante os relatos é aconselhável que não haja interrupções nem da outra parte, nem do mediador. Este, porém, terá a possibilidade de fazer perguntas para esclarecer algum ponto necessário à sua compreensão do conflito (NUNES, 2016). Sobre as interrupções, Azevedo alerta (2016, p. 176):

Vale destacar que mesmo se o ponto levantado pela parte que interrompeu tiver sido interessante, o mediador deve estimular as partes a não se interromperem. Pois caso não o faça, criará uma regra implícita de que em alguns casos se permite a interrupção. Se nas primeiras interrupções o mediador recordar a regra da escuta

ininterrupta seguramente as partes tenderão a não mais se interromperem. Por outro lado, se o mediador começar a julgar a conveniência de algumas interrupções as partes tenderão a se interromper e olhar para o mediador para que esse possa “exercer seu juízo de conveniência” – o que não se mostra recomendável na maior parte das mediações. De fato, as interrupções devem ser coibidas nas primeiras frações de segundos da interrupção – para que não se crie essa percepção de “juízo de conveniência”.

Na fase de identificação de questões, interesses e sentimentos, lança-se mão da técnica do resumo, centralizando a discussão nos principais pontos apresentados. É nesse instante que as partes saberão se o mediador realmente estava atento, uma vez que ele deverá focar no que for essencial para os fins da mediação. A partir das anotações anteriormente feitas, o mediador apresentará uma versão neutra, organizada e imparcial do conflito, identificando as questões, bem como os interesses e sentimentos subjacentes. Tal narrativa deve sugerir de maneira subentendida que os conflitos são inerentes a qualquer relação humana e que, por isso, não deve haver nenhum constrangimento por parte dos envolvidos em se encontrarem nessa situação. É a chamada normalização (AZEVEDO, 2016). A técnica do resumo, que será abordada com mais detalhes em momento oportuno, apesar de característica dessa fase, pode ser aplicada em etapas posteriores. Concluído o resumo, o mediador certifica com as partes se elas confirmam ou não se foram entendidas devidamente.

Após a identificação das questões, interesses e sentimentos, passa-se à fase de esclarecimento das controvérsias e interesses. Nessa etapa, o mediador deve incentivar os mediandos a olhar o contexto conflituoso “por meio de uma lente conciliatória” (AZEVEDO, 2016, p. 186), mostrando que o outro não deve ser encarado como um opositor, mas como alguém que busca a solução para suas questões. É nessa etapa que as partes iniciam a compreensão emocional e passam a ter identificação com o outro em busca de uma solução. Desta forma, deve-se estimular a obtenção dessa fase de mudança.

Se ainda persistir um certo nível de animosidade entre os conflitantes, deve-se proceder às sessões individuais ou privadas. Essas sessões têm como objetivos que as partes expressem fortes sentimentos sem aumentar o conflito, eliminar a comunicação improdutiva, obter informações delicadas ou confidenciais, evitar o comprometimento prematuro, dentre outros, e devem começar reiterando a confidencialidade presente em todo o procedimento

(SLAIKEU, 2004, n.p., *apud* SPENGLER, 2016, p. 42). Sobre a importância das sessões individuais, recomenda Nunes (2016, p. 233):

Sempre recomendamos essas reuniões privadas, pois elas ajudam o mediador a conhecer mais sobre os sentimentos e as necessidades; a desarmar as mentes e os corações; a validar (reconhecer) os sentimentos, melhorando o controle do estresse e a evitar posturas reativas que obstaculizem o processo de diálogo que ocorrerá.

Após as sessões individuais e havendo a verificação de que as partes já atingiram um determinado grau de maturidade para analisar a questão de maneira objetiva, adentra-se à fase de resolução das questões. Nessa sessão conjunta, o mediador, agindo juntamente com os mediandos, deverá fazer um breve levantamento de todas as questões e interesses importantes que foram mencionados, criando, ao mesmo passo, uma atmosfera favorável para a resolução do conflito. A organização das questões suscitadas é de fundamental importância nessa etapa do procedimento. A esse respeito, leciona Azevedo (2016, p. 191):

Para uma melhor organização das questões e dos interesses suscitados, o mediador deve seguir determinados critérios que definirão qual ordem de questões e interesses que deverá ser trabalhada em conjunto com as partes. Em regra, a definição da ordem das questões a serem abordadas na mediação fazem parte da orientação individual de cada mediador e sua estratégia de resolução de disputas. Frequentemente opta-se por se iniciar por uma questão que seja de fácil solução para estimular as partes a perceberem o conflito como “solucionável”. Outra opção comum consiste na escolha de questões que auxiliarão a resolver outras questões (e.g. iniciar-se pela questão de comunicação para que as partes estejam mais aptas a dirimir outros temas controvertidos). Em matéria de família, opta-se também por se abordarem, em sessões individuais, as questões que apresentam uma forte carga emotiva, cuja preferência na solução pode ser ideal para afastar uma elevada emotividade prejudicial nas questões seguintes. Assim, é importante dar primazia àqueles interesses e àqueles questões que são potencialmente negociáveis e de interesse e objetivo comuns, cuja solução é viável, e que apresentam uma história de sucesso. É interessante, também, dar preferência às questões e interesses que podem auxiliar as partes a desenvolver entendimento acerca do interesse da outra parte.

É necessário atentar também para a forma como o mediador se expressará acerca das questões, devendo esta ocorrer de maneira neutra, prezando pela imparcialidade característica da mediação. Por fim, chega-se ao registro das soluções encontradas e posterior redação do acordo, se as partes assim o anuírem.

Uma mediação bem sucedida não necessariamente precisa resultar em acordo, visto que seu maior objetivo é reestabelecer a comunicação entre os conflitantes. Contudo, uma vez concretizado, o acordo deve trazer satisfação às partes envolvidas. Nessa fase, segundo Spengler (2016), o mediador deve empregar técnicas para fazer com que os mediandos, por si próprios, cheguem a um consenso, há uma responsabilização das partes pelo conflito no qual estão envolvidas, é o que a doutrina chama de empoderamento (BARUCH BUSH, 2006, n.p, *apud* AZEVEDO, 2016, p. 196). No entanto, Azevedo (2016, p. 196) faz uma importante ressalva em relação ao acordo:

Todavia, vale destacar que esse acordo deve ser passível de execução em caso de inadimplemento, um indicativo de que a mediação foi bem desenvolvida sem esquecer que o melhor consiste no adimplemento espontâneo do acordo construído. Em regra, o fato de uma das partes ter de executar um acordo obtido em uma mediação indica que, ao menos uma das partes, não se satisfaz com a mediação.

Vistas as fases da mediação, serão enumeradas, de forma sucinta, algumas das técnicas utilizadas pelos mediadores a fim de alcançar os objetivos pretendidos por esse meio de resolução adequada de conflitos.

2.2 TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO

Um mediador deve estar atento ao controle do processo de mediação e, para tanto, ser capaz de aplicar as técnicas necessárias para o bom desenvolvimento da sessão, a partir de cada caso concreto, estabelecendo uma relação de confiança com as partes. Sendo assim, passa-se ao estudo de algumas dessas técnicas.

Escuta Ativa

Um conflito pode ser gerado simplesmente pela falha na comunicação entre as partes conflitantes. As pessoas têm uma enorme necessidade de se expressar e saber que estão sendo compreendidas. Saber escutar, e mais do que isso, escutar ativamente, é uma habilidade fundamental da qual o mediador precisa se utilizar durante à sessão de mediação.

Sobre a diferença entre ouvir e escutar, ensina Nunes (2016, p. 170):

O mediador precisa ter boa capacidade de escuta, saber ouvir com técnica e ensinar o aprendizado básico da escuta às pessoas envolvidas num conflito. Saber ouvir, entretanto, não é tarefa tão simples, pois escutar não é somente ouvir: vai além e significa dar protagonismo ao outro; ou seja, escutar demanda uma decisão consciente e a disposição para nos livrarmos da desconcentração e da distração, de modo a estarmos integralmente presente no encontro e a termos uma escuta compassiva.

Escutar ativamente é compreender o que está sendo falado, contudo sem se deixar influenciar por qualquer tipo de julgamento, demonstrando, ao mesmo tempo, que está prestando atenção nas palavras, usando, inclusive, da linguagem não verbal (postural corporal) (AZEVEDO, 2016). Sobre a importância do uso de uma postura corporal correta:

Com a postura corporal, acreditamos, que se chega muito mais ao outro do que procurando persuadir ou mobilizar a palavra. Na comunicação corporal procura-se harmonizar o verbal e o não verbal, aproveitar-se da comunicação não verbal e do seu enorme poder de dizer nos silêncios, no instante preciso em que os sentidos das palavras morrem, para que possamos nos reencontrar com os sentidos do nosso corpo, sentidos, esses, que são muito menos enganosos. Os corpos para significar não podem se esconder detrás dos escapes simbólicos e das armaduras das palavras, dos conceitos, do ego e da mente (WARAT, 2004, p. 39).

É necessário que o mediador separe tempo suficiente e proporcional para aplicar a escuta ativa a cada um dos mediados durante todo o procedimento, quer seja nas sessões conjuntas, quer nas individuais. Esse equilíbrio assegura a confiança e isonomia no processo, garantindo a legitimação e empoderamento das partes para continuar dialogando em busca de soluções (NUNES, 2016, p. 170).

Trata-se de uma escuta com reconhecimento, levando em consideração os sentimentos da pessoa que está se expressando, visto que na maioria das vezes as partes envolvidas no conflito se encontram confusas, apreensivas, fragilizadas, em um estado emocional que as impedem de realizar uma escuta mais atenta à fala do outro. Spengler (2016, p. 63) assevera que “Aquele mediador que não compreende um olhar não compreenderá uma longa explicação”.

Rapport

Colman (2001 *apud* AZEVEDO, 2016, p. 174), conceitua o *rapport* como sendo um:

[...] relacionamento harmonioso ou estado de compreensão recíproca no qual por simpatia, empatia ou outros fatores se gera confiança e comprometimento recíproco – no caso da mediação com o processo em si, suas regras e objetivos.

O *rapport* tem a ver com a confiança estabelecida entre o mediador e as partes, com o surgimento da empatia, que irá permitir o bom andamento da sessão de mediação. Na maior parte dos casos, sua construção se dá no primeiro contato, estando relacionado ao contato humano, ao nível de comunicação entre os envolvidos.

Resumo

Na mediação, o resumo é uma das formas mais interessantes para se demonstrar que o outro está sendo ouvido, é recontar o que foi dito a partir das suas palavras, dando uma conotação positiva, natural do conflito. Através dele há a possibilidade de se estabelecer uma comunicação sem interferências, gerando confiança e ajuda mútua.

Conforme abordado anteriormente, a técnica do resumo, apesar de mais utilizada na fase de identificação de questões, interesses e sentimentos, pode ser aplicada em diversos outros momentos, tais como: a) após uma troca de informações relevantes; b) após as partes terem implicitamente sugerido algumas possíveis soluções à controvérsia; c) para lembrar às partes seus reais interesses; d) para apaziguar os ânimos na eventualidade de o mediador ter se descuidado a ponto de permitir que a comunicação se desenvolva de forma improdutiva (AZEVEDO, 2016, p. 179).

Portanto, não há uma regra infalível para fazer uso da técnica do resumo, é o que adverte Rosemberg (2006, p. 141):

Não há regras infalíveis com relação a quando se deve parafrasear, mas de modo geral é seguro presumir que pessoas que expressam mensagens intensamente emocionais apreciarão nos ouvir repetir o que ouvimos delas. Quando nós mesmos estamos falando, podemos facilitar as coisas para quem nos ouve se demonstrarmos claramente

quando queremos ou não que nossos ouvintes confirmem o que nos ouviram dizer.

As anotações feitas pelo mediador, principalmente durante o relato inicial das partes, é de fundamental importância na elaboração do resumo. Deve-se selecionar os principais pontos abordados, levando em consideração os fatores emocionais envolvidos no conflito, o que possibilita a separação, pelo mediador, do aspecto objetivo e subjetivo.

Nunes (2016) ensina quatro opções para a realização de um bom resumo. São elas: 1) simples repetição dos termos do interlocutor; 2) utilizar-se de outras palavras, com sinônimos ou comparações; 3) retomar a última ou as últimas palavras da frase; 4) realizar perguntas, sendo esta a forma mais eficaz, segundo o autor, pois, por meio dela, retoma-se os elementos principais do enunciado para transformá-lo em pergunta.

Silêncio

Em muitos momentos, o silêncio leva o mediador a refletir antes de falar, servindo para organizar os pensamentos, lembrando do que já foi dito, como forma de se preparar para responder. Sobre a utilização dessa técnica, afirma Azevedo (2016, p. 206):

O silêncio pode ser utilizado pelo mediador com vários objetivos no processo de resolução de disputa. A situação de silêncio provoca nas partes a reflexão, ainda que momentânea, sobre a forma como estão agindo. Nesse sentido, quando uma parte dá sinais de que dará um passo importante para resolução de controvérsia (que pode ser uma concessão, o reconhecimento de um erro ou um pedido de desculpas, por exemplo), é interessante que o mediador teste esta técnica. Assim, em vez de fazer perguntas na ânsia por solucionar a controvérsia o quanto antes, em algumas ocasiões o silêncio do mediador provoca uma inquietação na parte e a faz concluir, após esta breve pausa, o pensamento que não estava bem estruturado no início de seu discurso.

É por essa razão que o mediador deve incentivar o silêncio em alguns momentos do procedimento e considerá-lo como um aliado nas respostas. Nesse diapasão, o silêncio se torna um comportamento “verbal” tão recomendável quanto todos os outros métodos (ALMEIDA JÚNIOR, 2005).

Afago

Também conhecida como reforço positivo, a técnica do afago consiste no ato do mediador em oferecer uma resposta positiva em relação a uma atitude lisonjeira, eficaz, produtivo das partes envolvidas na mediação, com o objetivo de estimular tal comportamento.

Os afagos podem se manifestar em frases como: “Interessante essa sua proposta[...]”, “Muito bom você ter mencionado isso [...]”. Azevedo (2016, p. 236) recomenda que esse reforço positivo seja expressado de maneira natural para não constranger as partes e, por não se tratar de uma prática regularmente utilizada, aconselha que “[...] se exercite esta técnica com familiares e amigos para que esta venha a ser incorporada à linguagem e às habilidades comunicacionais cotidianas do mediador”.

Vale ressaltar que essa técnica também pode ser utilizada por meio de uma expressão facial ou através da linguagem corporal. O mediador deve saber identificar a postura eficiente demonstrada pelos conflitantes e manifestar a resposta positiva em relação a tal postura de maneira específica, a fim de que não haja interpretações equivocadas (AZEVEDO, 2016).

Inversão de papéis

Essa técnica tem como objetivo gerar empatia entre os conflitantes através da orientação para que cada um deles veja o contexto também sobre a perspectiva do outro. A doutrina¹ recomenda de maneira enfática que o uso da inversão de papéis se dê prioritariamente durante as sessões individuais ou privadas, deixando claro o mediador que se trata de uma técnica utilizada nos procedimentos de mediação e que também será aplicada com a outra parte. Tal conduta se justifica como forma de manter a imparcialidade do mediador e a isonomia do método.

¹ Ver BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**, 6ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2016, p. 237 e SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de Conflitos: da teoria à prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2016, p. 63.

Validação de sentimentos

Durante o desenrolar da sessão de mediação, muitos sentimentos irão surgir, como por exemplo: mágoa, rancor, amor, medo, inveja, respeito, entre outros. Contudo, não há na cultura brasileira uma educação voltada para ensinar a expressar emoções, sendo esta prática, muitas vezes, associada à fraqueza.

A contrário senso, demonstrar emoções de forma adequada e precisa facilita o diálogo com a outra parte. Expressar sentimentos, na maioria dos casos, faz com que o outro troque uma resposta hostil e defensiva por uma mais compassiva, conforme observou Rosemberg (2006, p. 67): “expressar nossa vulnerabilidade pode ajudar a resolver conflitos”.

Essas manifestações mais claras dos sentimentos devem ser estimuladas pelo mediador, principalmente nas sessões particulares ou privadas – para que aconteça nas sessões conjuntas, é preciso que ambas as partes compartilhem do mesmo sentimento. É por tais motivos que a validação de sentimentos é uma técnica de grande valia para a mediação, indicando aos conflitantes que o mediador reconheceu o sentimento gerado pela controvérsia, utilizando-se de um tom normalizador (SPENGLER, 2016).

Nunes (2016, p. 173) expõe as vantagens que podem ser obtidas da utilização de tal técnica:

A validação dos sentimentos ajuda a conectar melhor o mediador com as partes e com o que elas estão sentindo; permite reconhecer os sentimentos como legítimos e que eles devem ser considerados na mediação; fortalece e empodera as partes, e estabelece a confiança com o mediador, com o processo e com o outro. [...] Ouvir os sentimentos das partes leva o mediador a identificar melhor as suas necessidades que não estão sendo atendidas; permite à pessoa a ter confiança de que a expressão dos seus sentimentos é um ato legítimo e não pode ser considerado um motivo de fraqueza ou de crítica a terceiros e ajuda a pessoa a assumir a responsabilidade pelos seus sentimentos; isso permite clarear as suas reais necessidades.

Todavia, ao fazer uso da validação de sentimentos, o mediador não deve sinalizar para a parte que ela tem razão na questão ou que a maneira como se expressou foi correta, mas apenas identificar os sentimentos oriundos do conflito. Desta feita, evita-se a confusão de que a validação de sentimentos seja, na verdade, uma concordância com tais sentimentos, o que pode ocasionar, em consequência, dúvidas quanto a imparcialidade do mediador (AZEVEDO, 2016).

Identificação/geração de opções (*brainstorming*)

A fim de solucionar os impasses e dilemas que se apresentam no bojo de um procedimento de mediação, o mediador necessita, muitas vezes, de criatividade. Uma técnica bastante utilizada para tal fim é o *brainstorming* ou “tempestade de ideias”.

Através do *brainstorming*, busca-se explorar ideias em quantidade; estimular o raciocínio criativo a fim de conseguir as melhores opções e soluções em um curto período de tempo; fazer fluir as imaginações, conduzindo as partes a pensar diferentes alternativas (NUNES, 2016). A função do mediador não é expor as soluções, mas incentivar as partes a busca-las por si próprias, como forma de estimular o empoderamento.

Spengler (2016) orienta que as opções geradas devem estar pautadas em critérios objetivos, tais como: valores econômicos, morais e jurídicos, que precisam ser observados quando da decisão. A autora também traz dicas importantes para fomentar opções criativas, como por exemplo: a) ampliar o sistema e o rol de pessoas participantes da mediação; b) aumentar ou reduzir as permeabilidades das fronteiras para restabelecer o diálogo; c) desenhar visões do futuro para compreender as novas situações resultantes de mudanças no ciclo vital; d) mudar/inverter posições.

Paráfrase ou recontextualização

Essa técnica está relacionada a uma mudança de perspectiva; o mediador busca estimular as partes conflitantes a perceberem o contexto no qual estão inseridas por outro ponto de vista, de maneira mais positiva. Se os mediandos trazem uma conotação pessimista, é papel do mediador transformá-la em uma visão otimista, dar uma conotação positiva, buscando sempre favorecer a solução do conflito.

Como benefícios da recontextualização, podem ser citados:

[...] permite enxergar o mesmo problema através de várias interpretações; traz relaxamento e melhoria de autoestima, gerando o aumento de possibilidades na busca de soluções. Para quem escuta é

benéfica: cria um clima de confiança, de melhoria do entendimento e compreensão, além de permitir uma boa conexão com a outra pessoa (NUNES, 2016, p. 189).

A paráfrase pode ocorrer da seguinte forma:

Mãe para filha: “Minha filha, você ainda é uma criança. Tem só 14 anos de idade. Em hipótese alguma vou permitir que você permaneça na festa até as três horas da manhã. Eu já havia estabelecido que o horário limite é até a uma hora da manhã – pode não parecer, mas nossa cidade fica muito perigosa depois de meia-noite. Eu já estou te dando uma colher de chá de uma hora!”.

Mediador para ambas: “D. Clarisse, a senhora está indicando então que se preocupa com o bem-estar da sua filha e que, como mãe zelosa, tem o interesse que sua filha se divirta e gostaria de garantir que ela esteja em segurança ao sair a noite” (AZEVEDO, 2016, p. 234).

Despolarização do conflito

O ser humano tem a tendência de polarizar os conflitos nos quais está envolvido, acreditando que há sempre divergência de interesses, e, portanto, que para ter os seus objetivos atingidos é preciso que a outra parte abra mão dos dela. Contudo, na maioria das vezes a controvérsia é gerada por uma falha na comunicação entre os conflitantes, o que acaba por ocasionar essa visão distorcida dos reais interesses. Azevedo (2016, p. 53) define a técnica de despolarização com sendo “O ato ou efeito de não perceber um diálogo ou um conflito como se houvesse duas partes antagônicas ou dois polos distintos (um certo e outro errado)”. Cabe ao mediador externar para as partes que ambas têm interesse na resolução da questão e que compete a elas próprias chegarem a uma solução.

3 ASPECTOS LEGISLATIVOS

O Brasil não possuía regulamentação específica acerca da mediação até 2010, quando então o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em novembro, apresentou a Resolução nº 125, tratando sobre a implementação de uma Política Nacional Judiciária de tratamento das disputas de interesses e dispondo minimamente os caminhos autocompositivos de resolução de controvérsias.

Contudo, o CNJ não preencheu todas as lacunas necessárias, melhoradas com a edição do Código de Processo Civil de 2015 e da Lei 13.140/2015, que trouxeram contribuições inovadoras ao ordenamento pátrio sobre o tema em estudo. Pode-se afirmar, portanto, que a Resolução 125/2010 do CNJ impulsionou os legisladores a prestarem mais atenção aos métodos autocompositivos.

3.1 BREVE ANÁLISE DA RESOLUÇÃO Nº 125/2010 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ

A Resolução nº 125 do CNJ inovou ao classificar a mediação e a conciliação como meios de tratamento adequado de conflitos, aliados da tradicional, no entanto burocrática, resolução judicial, determinando aos órgãos judiciários a incumbência de implementar tais vias consensuais. A supracitada resolução confirmou, o que já se constatava, a crise de efetividade do Poder Judiciário brasileiro, iniciando uma fase de valorização de outros métodos, como a mediação e a conciliação, através do impulso na regulamentação desses institutos, antes abarcados apenas pelas colaborações doutrinárias e acadêmicas. Azevedo (2016, p. 38) ratifica essa ideia, ao afirmar:

Ao se desenvolver esse conceito de "abandono de fórmulas exclusivamente positivadas", de fato, o que se propõe é a implementação no nosso ordenamento jurídico-processual de mecanismos processuais e pré-processuais que efetivamente complementem o sistema instrumental visando o melhor atingimento de seus escopos fundamentais ou, até mesmo, que atinjam metas não pretendidas diretamente no processo heterocompositivo judicial.

A referida norma teve como premissa a seguinte constatação:

Devido à constatação de distintas modalidades de prática da Conciliação e da Mediação, nos diferentes Estados da Federação, percebeu-se a necessidade de padronizar o exercício dessas práticas

e de incorporá-las a um programa de política pública, para as esferas da Justiça Estadual, Federal e do Trabalho, respeitando-se as peculiaridades de cada uma delas. A padronização objetiva conciliar crenças sociais e especificidades locais, neste país de dimensões continentais e de vasta diversidade cultural. Unifica a práxis sem uniformizá-la, evita disparidades de orientações e de práticas e, ao mesmo tempo, propõe assegurar a boa execução desta política pública (LEVY, MANDELBAUM, BAYER, ALMEIDA, NETO e LORENCINI, 2011, p. 1).

O que se percebeu foi que promover a cooperação entre o Estado e a sociedade resulta em uma maior efetividade e celeridade no atendimento dos anseios da população, bem como em seu protagonismo e, por conseguinte, em soluções mais eficazes. Desta forma, através do Conselho Nacional de Justiça, abriu-se a possibilidade da intervenção dos cidadãos brasileiros de forma direta na solução dos seus conflitos, por meios que guardam correspondência com sua natureza e peculiaridade.

O texto normativo foi estruturado em dezenove artigos e dois anexos, deixando claras as atribuições do CNJ no tocante ao desenvolvimento de atividades e de programação de cursos com o objetivo de capacitar os servidores, bem como de promoção de ações de incentivo à autocomposição (art. 4º), de controle da atuação dos mediadores e dos conciliadores através do Código de Ética e de instituição de gestão integrada, ou em rede, com órgãos públicos e privados, a fim de uma maior articulação e expansão dos métodos, fazendo menção expressa às universidades e instituições de ensino (art. 5º) e às Defensorias Públicas (art. 6º, IV).

Vale salientar que foi instituída uma lista de atribuições para os Tribunais, os quais passam a ter a responsabilidade de criar Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, em um prazo de 30 dias (art. 7º) – prazo este, convenha-se, bastante exíguo, levando-se em consideração a realidade do Brasil – , além de instalar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCS – (art. 7º, IV e art. 8º), para a realização de sessões de mediação e de conciliação e o atendimento e a orientação do cidadão. A organização dos Centros precisa seguir as orientações previstas na Resolução, contando com um juiz coordenador e, caso necessário, um adjunto, sendo designados pelo Presidente do Tribunal, aos quais caberão a sua administração e a homologação de acordos, bem como a supervisão do serviço de conciliadores e mediadores (art. 9º).

Aqui cabe fazer uma diferenciação entre os institutos da mediação e da conciliação, uma vez que a Resolução não promoveu tal distinção. Tendo em vista que a mediação já foi conceituada no início do capítulo, aponta-se no que consiste a conciliação, para que, então, possam ser estabelecidas as diferenças entre esses métodos consensuais. De acordo com Spengler (2016, p. 75):

Já a conciliação é um instituto que tem por objetivo chegar voluntariamente a um acordo neutro e conta com a participação de um terceiro – conciliador – que intervém, podendo inclusive sugerir propostas para fins de dirigir a discussão. “Na conciliação o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo adversárias, devem chegar a um acordo para evitar o processo judicial ou para nele pôr um ponto final, se por ventura ele já existe”. Justamente por isso, o conciliador sugere, orienta, interfere e aconselha as partes, sem analisar o conflito em profundidade.

Pode-se notar, portanto, três diferenças básicas entre a mediação e a conciliação: a) quanto à natureza do conflito: utiliza-se a mediação nos casos em que há uma relação continuada entre os conflitantes, já na conciliação há uma relação esporádica, pontual; b) quanto à postura do terceiro e às técnicas: o mediador se utiliza de técnicas para, através do empoderamento, fazer com que as próprias partes cheguem a uma solução para a controvérsia e, para tanto, prevê sessões mais longas, o que difere da conciliação, onde o conciliador pode fazer sugestões para uma possível solução, com a realização de encontros mais curtos; c) quanto ao objetivo: a mediação tem como objetivo restabelecer o diálogo entre os conflitantes, religar o que foi rompido, por sua vez, a conciliação tem como foco a obtenção do acordo. A esse respeito, explica Bacellar (2011, p. 35-36):

Longe de pretender apresentar distinções definitivas entre formas autocompositivas de solução de conflitos, é importante trazer algumas reflexões distintivas entre conciliação e mediação a partir dos vínculos e relações entre as partes. A conciliação em um dos prismas do processo civil brasileiro é opção mais adequada para resolver situações circunstanciais, como uma indenização por acidente de veículo, em que as pessoas não se conhecem (o único vínculo é o objeto do incidente), e, solucionada a controvérsia, lavra-se o acordo entre as partes, que não mais vão manter qualquer outro relacionamento; já a mediação afigura-se recomendável para as situações de múltiplos vínculos, sejam eles familiares, de amizade, de vizinhança, decorrentes de relações comerciais, trabalhistas, entre outros. Como a mediação procura preservar as relações, o processo mediacional bem conduzido permite a manutenção dos demais vínculos, que continuam a se desenvolver com naturalidade durante e depois da discussão da causa.

A referida norma se preocupou com a qualidade dos serviços prestados pelos mediadores e conciliadores, instituindo o Código de Ética (anexo III da Resolução) desses profissionais, o qual aponta para a importância da conscientização de todos os envolvidos no procedimento, acerca de sua retidão e neutralidade.

Sobre o Código de Ética, vale transcrever o seu art. 1º, incisos, que trata sobre os princípios e garantias da mediação e conciliação judiciais:

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 vivenciada na autocomposição;

VIII - Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como serem humanos merecedores de atenção e respeito.

É evidente, então, que a Resolução nº 125/2010 do CNJ serviu como base para a implantação efetiva dos meios consensuais. Todavia, apresentou-se insuficiente para dar continuidade à concretização do sistema de Política Nacional Judiciária de tratamento adequado de conflitos, na medida em que faltava uma limitação expressa e consolidada para a sociedade e os profissionais

da área, o que encontrou respaldo na edição do Código de Processo Civil de 2015 e da Lei de Mediação nº 13.140 do mesmo ano.

3.2 O CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015 (LEI Nº 13.105/15)

O Código de Processo Civil de 2015, em vigor desde 18 de março de 2016, tratou sobre a mediação e a conciliação como métodos consensuais de resolução de conflitos a partir do artigo 165, o qual inaugura a Seção V, “Dos conciliadores e dos mediadores judiciais”. A referida Seção encontra-se no Capítulo III do Código, que trata “Dos auxiliares da justiça”. Contudo, vale ressaltar que antes mesmo do art. 165, já no art. 139, a lei colocou como dever do juiz a promoção da autocomposição a qualquer momento, com preferência pelo auxílio de mediadores de conciliadores.

Ademais, uma significativa inovação trazida pelo CPC/2015, no que diz respeito ao amplo acesso dos cidadãos à justiça, foi o acréscimo à noção da inafastabilidade da jurisdição das disposições de incentivo expresso aos métodos adequados de resolução de conflitos, intitulado por alguns doutrinadores, como Fredie Didier Jr. (2013), de princípio do estímulo da solução por autocomposição. Constata-se tal observação no *caput* do art. 3º e seus parágrafos:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Da leitura do dispositivo fica claro que o que o CPC propõe é o estímulo à prática da mediação e conciliação, e não sua obrigatoriedade. É dever de todos os operadores do direito incentivar o uso de tais métodos de resolução adequada de conflitos, tendo em vista o princípio da cooperação no processo, trazido pelo art. 6º do Código: “Art. 6º Todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva”.

Cumpra ressaltar a visível mudança na mentalidade do legislador, que passa a aplicar a lógica consensual como uma necessária alternativa à cultura positivada de sentenças para vencedores e vencidos. Nesse sentido:

[...] as partes alcançariam uma decisão consensuada (acordo) e não imposta/coercitiva (sentença). O desfecho da mediação/conciliação seria uma negociação permeada pelo empoderamento e pela responsabilização de todos no momento de encontrar opções e fazer escolhas quando ao conflito desembocando numa decisão autônoma e mutuamente construída (SPENGLER, 2016, p. 104).

Conforme abordado acima, os métodos de tratamento adequado de conflitos constam no começo das disposições como elementos norteadores e possuem uma seção específica para tratar sobre as diferenças básicas entre mediação e conciliação, além de explicar o papel que deve ser desempenhado pelos mediadores e conciliadores. Outrossim, podem ser identificados em um capítulo destinado ao funcionamento e à sistematização das audiências de mediação e de conciliação e em livro de procedimentos especiais, ao se apresentar a mediação como forma cabível de resolução de demandas familiares.

Dois pontos em particular merecem destaque dentro do atual CPC: as disposições acerca da criação de câmaras de conciliação e de mediação para dirimir conflitos em âmbito administrativo e o óbice à atuação advocatícia das pessoas cadastradas como mediadoras.

A possibilidade inovadora de criação pela Administração Pública de câmaras de mediação e conciliação no âmbito administrativo (art. 174, CPC/15) apontou para a tendência da contemporaneidade pela busca por soluções criativas e resultados satisfatórios, à medida em que há um afastamento dos processos tradicionais e burocráticos, até mesmo em procedimentos disciplinares. A competência dessas instituições englobaria a solução de controvérsias entre órgãos e entidades da Administração Pública; a análise da admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de conciliação, como as situações relativas ao parcelamento de dívidas fiscais; e a promoção de celebração de termo de ajustamento de conduta em conjunturas coletivas.

No tocante ao exercício das funções, o § 5º do art. 167 determina que os mediadores e também os conciliadores cadastrados "[...] se advogados, estarão impedidos de exercer a advocacia nos juízos em que desempenhem suas

funções". A importância do referido dispositivo se justifica na necessidade de manutenção dos princípios básicos da mediação/conciliação, tais como a confidencialidade e a imparcialidade, evitando-se, desta forma, a captação indevida de futuros clientes. Sobre tal impedimento, Tartuce (2013, p. 15), citando Faleck, critica:

Como bem destaca Diego Faleck, o impedimento de exercício da advocacia pelos mediadores e conciliadores apresenta dois grandes problemas: (i) a regra não fornece incentivos para que os advogados atuantes no mercado se inscrevam no rol de mediadores e conciliadores judiciais (pelo contrário, ela cria um grande desincentivo para que estes profissionais atuem no âmbito judicial); (ii) os impedimentos criados não compartilham a mesma lógica dos impedimentos previstos no Código de Processo Civil e no Estatuto da advocacia.

O art. 169, por sua vez, determina que o mediador e o conciliador receberão, exceto na hipótese do art. 167, § 6º – quando o tribunal opta pela criação de quadro próprio de conciliadores e mediadores, preenchido por concurso público de provas e títulos – , remuneração prevista em tabela fixada pelo tribunal, de acordo com parâmetros estabelecidos pelo CNJ. Contudo, de maneira contraditória, o § 1º do mesmo artigo prevê que “A mediação e a conciliação podem ser realizadas como trabalho voluntário, observada a legislação pertinente e a regulamentação do tribunal”. Este dispositivo também é alvo de duras críticas por parte da doutrina. A esse respeito, questiona Spengler (2016, p. 113):

O voluntariado atualmente tem sido o meio utilizado para preencher os cadastros de mediação e de conciliação e oferecer tais serviços aos usuários do Poder Judiciário. Assim, os profissionais não são concursados e tampouco remunerados. Tal fato faz com que se obtenha mão de obra sem custo aos cofres públicos. A impressão causada por tal iniciativa é muito negativa: o Judiciário transfere a um terceiro tarefa de extrema importância, que originariamente é sua, e esse terceiro, que deverá desenvolvê-la, não passa por concurso público para medir sua competência e nem mesmo é remunerado. Ou seja: o Judiciário está delegando parte de suas atribuições a uma pessoa que as desenvolve de modo voluntário! Todos sabem as dificuldades de obter a aprovação no concurso para magistrado, o valor de sua remuneração e a importância de seu trabalho. O mediador e o conciliador, que desenvolverão também uma tarefa tão árdua quanto a dos magistrados, não serão concursados? E nem remunerados?.

O art. 166 afirma que a mediação e a conciliação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

A mediação e a conciliação trazidas pelo CPC têm princípios importantes e trazem garantias às partes que possuem interesse em resolver a sua controvérsia por tais métodos de tratamento adequado. Além de garantias, os princípios expostos têm como objetivo oferecer informalidade, desburocratização e eficiência aos procedimentos.

Por fim, com o advento do CPC de 2015 aliado à Lei 13.140, os operadores e os gestores da Justiça despertaram para o uso dos meios de tratamento adequado dos conflitos. A mediação, portanto, tem tudo para, nesse contexto de crescimento de aparatos normativos, ser uma valiosa ferramenta para dar vez e voz aos protagonistas dos desentendimentos.

3.3 A LEI DE MEDIAÇÃO Nº 13.140/2015

Dando continuidade à análise dos aspectos legislativos da mediação no país, destaca-se o advento da Lei nº 13.140/2015, que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio adequado de solução de controvérsias e sobre a composição de conflitos no âmbito da Administração Pública, contribuindo para uma importante mudança cultural sobre o modo como a sociedade aborda seus conflitos. Sobre a institucionalização da mediação, bem pondera Spengler (2016, p. 122):

Porém, não obstante a institucionalização da mediação ser uma proposta bem aceita socialmente é preciso considerar que existem países nos quais a mediação funciona há séculos, independentemente de estar ou não institucionalizada mediante lei específica e absorvida por uma instituição estatal como o Judiciário, e tem muito êxito. Então cabe a pergunta: a mediação funcionará melhor se estiver regrada por lei específica e se for realizada pelo Judiciário? A resposta é negativa. Esses dois fatores não impactarão na qualidade dos resultados obtidos pelos conflitantes. Antes pelo contrário, o risco é que ela se torne mais uma fase processual, uma etapa a ser cumprida (talvez a contra gosto) e que essa processualização a burocratize, formalize e a torne estranha aos seus princípios elementares. O maior exemplo dessa caminhada são os antigos “juizados de pequenas causas” que ao serem legislados (Lei 9.099/95) e “promovidos” a juizados especiais cíveis e criminais perderam muitas de suas características originárias, burocratizando suas práticas e funcionando, em alguns locais, de modo precário, abarrotados de processos. É isso que se espera da mediação? Acredita-se que não. Portanto, é preciso, tanto quanto institucionalizá-la, criar mecanismos para que funcione de modo adequado sem perder sua base principiológica de origem.

Dessa feita, parte-se para uma abordagem dos principais pontos da lei, sem o escopo de esgotar a matéria, tratando de forma minuciosa de todos os dispositivos. Na verdade, por conta da própria extensão da lei (compreendida em 48 artigos no total), o que se propõe é evidenciar algumas de suas inovações e buscar uma reflexão sobre suas possíveis interpretações.

Já no seu primeiro artigo, parágrafo único, o diploma legal traz um conceito para mediação, que pode ser entendido tanto em âmbito judicial quanto extrajudicial. Assim, nos termos do citado dispositivo, entende-se por mediação a “atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.

Ato contínuo, o art. 2º da Lei, em rol exemplificativo, elenca como princípios norteadores da mediação: a imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, a oralidade, a informalidade, a autonomia da vontade das partes, a busca pelo consenso, a confidencialidade e a boa-fé.

O § 1º do art. 2º traz importante previsão acerca da cláusula de mediação, por meio da qual as partes se comprometem a tentar a mediação antes de buscarem o Poder Judiciário ou outro meio para resolverem eventuais litígios que surjam em decorrência da existência de contrato firmado entre elas, impondo a presença de ambas ao procedimento da primeira reunião, sendo este, o momento em que terão conhecimento sobre o que é e como se desenvolve a prática da mediação. Vale salientar que, de forma alguma os conflitantes serão obrigados a seguir no procedimento nem muito menos a realizar um acordo. Nesse sentido, o § 2º do mesmo artigo, baseado na autonomia da vontade das partes, diz que “ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação”.

Como forma de evitar possíveis abusos, a previsão contratual de mediação vem regulamentada de forma detalhada nos artigos 22 e 23 da Lei em comento, em subseção que trata do procedimento da mediação extrajudicial, onde constam alguns requisitos que devem estar presentes em tais situações, havendo, por exemplo, possibilidade de penalidade no caso de não comparecimento da parte convidada à primeira reunião.

No art. 4º, tem-se que o mediador será designado pelo tribunal ou escolhido pelas partes. É importante ressaltar o fato das partes poderem

escolher o mediador, uma vez que, conforme abordado no primeiro capítulo deste trabalho, a mediação depende da confiança depositada no terceiro pelos conflitantes. Tal confiança geralmente é estabelecida na primeira sessão, através da técnica de rapport, também já analisada anteriormente.

Sobre o princípio da imparcialidade, o art. 5º da Lei nº 13.140/2015 confere ao mediador “as mesmas hipóteses legais de impedimento e suspeição do juiz”, sendo dever daquele:

[...] revelar às partes, antes da aceitação da função, qualquer fato ou circunstância que possa suscitar dúvida justificada em relação à sua imparcialidade para mediar o conflito, oportunidade em que poderá ser recusado por qualquer delas” (Art. 5º, parágrafo único).

A lei ainda traz nos dois artigos subsequentes algumas regras expressas de impedimento, às quais o mediador deverá ficar atento inclusive após o fim da sessão em que atuou. Há, como exemplo, o impedimento pelo prazo de um ano, de o mediador assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes envolvidas em mediação realizada por ele (art. 6º da lei).

Vale ressaltar a diferença entre mediador extrajudicial e mediador judicial trazida pela Lei na Seção II. O primeiro pode ser qualquer pessoa capaz, que possua a confiança das partes, e que seja capacitada para realizar mediações, podendo ou não integrar algum conselho, entidade de classe ou associação, ou nele se inscrever (art. 9º). Já o segundo, de acordo com a inteligência do art. 11 da Lei nº 13.140/15:

Art. 11. Poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça.

Cumprido destacar que, na mediação extrajudicial, o art. 10 da Lei traz a possibilidade das partes serem assistidas por advogados ou defensores públicos, ressaltando a importância da presença desses profissionais na sessão de mediação para garantir a ambos os lados auxílio sobre conhecimentos jurídicos sempre que for preciso. Nesse sentido, há também a preocupação com a isonomia do procedimento, quando o parágrafo único do mesmo artigo enuncia

que “Comparecendo uma das partes acompanhada de advogado ou defensor público, o mediador suspenderá o procedimento, até que todas estejam devidamente assistidas”.

Na Seção IV, artigos 30 e 31, trata-se sobre a confidencialidade na mediação. Tal princípio norteia todo o procedimento e tem como intuito oferecer aos participantes a garantia do sigilo sobre tudo o que for conversado durante a sessão, salvo exceções, como o caso de as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando a divulgação da informação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação (Art. 30, *caput*).

Sobre essa questão, é importante mencionar que as regras de confidencialidade se aplicam não apenas ao mediador, mas também às partes, a seus prepostos, advogados, assessores técnicos e demais pessoas que tenham, direta ou indiretamente, participado do procedimento de mediação (§ 1º do art. 30).

Destaca-se, também, que não será obedecida a regra de confidencialidade se no curso da mediação surgir informação relativa à ocorrência de crime de ação pública (§3º do art. 30). Nesse sentido, deve o mediador informar aos participantes, antes do início da sessão todas as regras e exceções relacionadas ao dever de confidencialidade.

Ademais, há ainda previsão acerca da natureza do conflito que pode ou não ser objeto de mediação. Dispondo o artigo 3º, expressamente, poder “ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação”. Caso a controvérsia realmente aborde questões relacionadas a direitos indisponíveis, mas transigíveis, eventual consenso das partes, nesse sentido, “deve ser homologado em juízo, exigida a oitiva do Ministério Público” (§2º do art. 3º).

Em conformidade com o CPC/15, a Lei de Mediação nº 13.140/2015, em seu art. 32, prevê a criação de câmaras de prevenção e resolução de conflitos pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios no âmbito de seus procuradorias jurídicas, com competência para:

Art. 32. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios poderão criar câmaras de prevenção e resolução administrativa de conflitos, no âmbito dos respectivos órgãos da Advocacia Pública, onde houver, com competência para:
I - dirimir conflitos entre órgãos e entidades da administração pública;

II - avaliar a admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de composição, no caso de controvérsia entre particular e pessoa jurídica de direito público;

III - promover, quando couber, a celebração de termo de ajustamento de conduta.

§ 1º O modo de composição e funcionamento das câmaras de que trata o caput será estabelecido em regulamento de cada ente federado.

§ 2º A submissão do conflito às câmaras de que trata o caput é facultativa e será cabível apenas nos casos previstos no regulamento do respectivo ente federado.

§ 3º Se houver consenso entre as partes, o acordo será reduzido a termo e constituirá título executivo extrajudicial.

§ 4º Não se incluem na competência dos órgãos mencionados no caput deste artigo as controvérsias que somente possam ser resolvidas por atos ou concessão de direitos sujeitos a autorização do Poder Legislativo.

§ 5º Compreendem-se na competência das câmaras de que trata o caput a prevenção e a resolução de conflitos que envolvam equilíbrio econômico-financeiro de contratos celebrados pela administração com particulares.

Sobre o dispositivo acima, aponta Nunes (2016, p. 115):

Com a previsão legal procura-se evitar a judicialização de questões que possam ser solucionadas extrajudicialmente. Busca-se, assim, a composição amigável para todos os casos, administrativos ou cíveis, que possam ser passíveis de revisão administrativa ou de transação, pois nem todos os direitos defendidos pela Administração Pública são indisponíveis. Assim, será possível a autocomposição sobre casos de natureza civil envolvendo particulares, valores de contratos de prestação de serviços, a qualidade dos serviços prestados pela administração, entre tantos outros.

Com relação à questão de remuneração dos mediadores judiciais, no entanto, a lei não dispõe de regras claras, afirmando apenas em seu art. 13 que esta “será fixada pelos tribunais e custeada pelas partes”, ressalvada a hipótese contida no § 2º do art. 4º que assegura aos necessitados a gratuidade da mediação.

Assim, percebe-se a importância do advento dos instrumentos normativos sobre a mediação, como um meio de incentivo à autocomposição e, ainda, como forma de organizar e uniformizar os serviços prestados pelos mediadores. Além disso, garantem mais segurança às partes ou a qualquer pessoa que eventualmente precise participar de uma sessão de mediação, sem, contudo, perder de vista os princípios inerentes a esta prática de tratamento adequado de conflitos, tais como a informalidade dos procedimentos e autonomia da vontade das partes.

4 MEDIAÇÃO E DEFENSORIA PÚBLICA

Neste capítulo, faz-se uma relação da mediação com a Defensoria Pública, apontando para a importância deste órgão no desenvolvimento de práticas autocompositivas. Para tanto, analisa-se a atuação de um projeto de extensão da UFPB, desenvolvido em parceria com a Defensoria Pública do Estado da Paraíba, expondo a sua forma de atuação desde o seu surgimento, bem como resultados alcançados no ano de 2016, alvo de pesquisa empírica.

4.1 DESCRIÇÃO DO PROJETO

A presente monografia foi realizada com base nas atividades desenvolvidas através do projeto de extensão intitulado “Mediação e Conciliação: Em Busca de Uma Cultura de Paz”, vinculado ao Departamento de Direito Privado do CCJ/UFPB. A parceria firmada com a Defensoria Pública teve como objetivo a realização de sessões de mediação e conciliação por alunos da universidade no âmbito do supracitado órgão, levando em consideração o seu relevante papel na prestação jurisdicional à população hipossuficiente.

A importância do referido projeto se dá pela necessidade de se buscar novos mecanismos que possam atender, de forma adequada e célere, a quantidade de conflitos que se apresentam na atualidade, tendo em vista a crise pela qual o sistema judiciário passa, conforme abordado na introdução deste trabalho. O que se sugere é pensar a mediação não apenas como meio de acesso à justiça, aproximando o cidadão comum e “desafogando” o Poder Judiciário, mas discuti-la enquanto meio de tratamento adequado de conflitos, proporcionando o cumprimento efetivo do acordo firmado e, em consequência, diminuindo a incidência de novas demandas.

Em andamento desde o ano de 2015, sob o título inicial “MEDIAC – Mediação: Em Busca de uma Cultura de Paz” e coordenado pela professora Dra. Raquel Moraes de Lima, o projeto contava, no seu primeiro ano, com a participação de quatro alunas extensionistas. Já no início, firmou-se a parceria com a Defensoria Pública do Estado da Paraíba, a fim de viabilizar a realização de sessões de mediação no ambiente do referido órgão público.

A partir de então, vários encontros foram promovidos entre a professora coordenadora do projeto e a Defensoria Pública estatal, com o objetivo de discutir a melhor maneira de implementar a mediação, bem como a oferta de um curso de capacitação para os defensores interessados. Enquanto isso, visitas semanais eram empreendidas pelas extensionistas ao Núcleo de Atendimento da Defensoria em João Pessoa, com a finalidade de conhecer as suas demandas, observar se os casos apresentados eram mediáveis ou não, além de conscientizar estagiários, defensores e, sobretudo, a população que se utilizava dos serviços dessa instituição sobre a importância da mediação.

Posteriormente, em parceria com outros professores e profissionais, foi ofertado na Universidade um curso teórico e prático preparatório para a mediação de conflitos, tanto para as extensionistas, como para defensores interessados. Ademais, durante todo o ano de 2015, foram realizados seminários semanais, estudos bibliográficos e debates sobre mediação de conflitos e temas relacionados, tais como o Código de Processo Civil de 2015 e a Lei de Mediação Nº 13.140, legislações com bastante destaque no referido ano, em razão da sua implantação no ordenamento jurídico, como também simulações de mediação para colocar em prática as técnicas e métodos abordados durante o curso.

Devido aos estudos realizados, surgiu o interesse na produção de textos científicos com o tema da mediação, culminando na elaboração de dois capítulos para publicação de livro, cujos temas foram: “A importância da mediação familiar para efetivação da guarda compartilhada” e “Regulamentação da mediação após o Novo Código de Processo Civil e Lei 13.140/2015 como avanço para o estabelecimento de cultura de paz”. Ainda sobre a discussão do tema, foi concedida pela professora Raquel Moraes entrevista à rádio CBN, com respostas a perguntas e explicação sobre o que é mediação.

Outrossim, foi organizado, juntamente com o Núcleo de Extensão e Pesquisa em Mediação de Conflitos (MEDIAC), a II SIMEDIAC – simulação de mediação de conflitos – , que contou com a palestra da professora Fabiana Spengler sobre o tema: “Mediação no ensino, na pesquisa e na extensão”, como também com uma oficina de Mediação Familiar realizada pela professora Ana Carolina Ghisleni, ambas da UNISC (Universidade de Santa Cruz do Sul).

A efetiva prática da mediação no ambiente da Defensoria Pública do Estado só veio a acontecer no ano seguinte, em 2016, em razão de fatores

internos do órgão parceiro, relacionados à infraestrutura, pois este estava em processo de transição para outro prédio, o que acabou por inviabilizar a realização das sessões de mediação ainda em 2015. Contudo, houve a sensibilização de maneira satisfatória do público-alvo da ação e, por conseguinte, a continuidade do projeto com a ampliação do seu objeto, passando a se chamar “Mediação e Conciliação: Em Busca de Uma Cultura de Paz”. Além disso, houve o aumento da quantidade de alunos envolvidos, passando o projeto a contar com a participação de oito extensionistas.

Desta forma, em 2016, a sistemática do projeto incluiu a realização de mediações extrajudiciais na Defensoria Pública do Estado da Paraíba, após uma triagem prévia de casos que chegavam ao Núcleo de Atendimento do referido órgão. No processo de triagem, que acontecia duas vezes por semana, os extensionistas identificavam conflitos mediáveis e conciliáveis, e explicavam à parte que procurou a Defensoria sobre os procedimentos, havendo, portanto, uma conscientização acerca do tema. Dessa maneira, o cidadão tomava conhecimento dos benefícios que esses métodos podem trazer para as partes envolvidas no conflito, cabendo ao próprio indivíduo escolher ou não tais procedimentos como forma de resolução da sua questão.

A parte requerente também escolhia o dia e a hora que achasse mais adequada para a realização da sessão e o aluno emitia uma carta convite, a qual deveria ser entregue por quem procurou a Defensoria à outra parte envolvida no conflito, a fim de que esta tomasse ciência e comparecesse na data e no local marcado, seguindo uma lógica amigável. Portanto, era a partir da triagem que os extensionistas, por meio desse diálogo inicial, corroboravam para que as demandas levadas ao âmbito da Defensoria Pública da Paraíba fossem resolvidas através de procedimento extrajudicial, implicando, desse modo, na celeridade da resolução das controvérsias e na fomentação de uma cultura de paz.

As mediações (e algumas conciliações) realizadas através do projeto acontecem na própria Defensoria. Em um primeiro momento, eram realizadas apenas em dois dias da semana, no turno da tarde, sendo duas mediações por dia com duração de uma hora e trinta minutos cada. Ainda em 2016, com o aumento da demanda, ampliaram-se a quantidade de dias, passando a acontecer de segunda a quinta-feira, sempre à tarde.

Ressalta-se, ainda, que além de contar com a supervisão de um(a) defensor(a) durante a realização dos procedimentos, os extensionistas são constantemente supervisionados pela professora coordenadora do projeto, através de reuniões quinzenais efetuadas nas sextas-feiras, com ministração de aulas teóricas e treinamentos em simulação com casos do Conselho Nacional de Justiça – CNJ. Ademais, nessas reuniões também se discute o andamento do projeto por meio da análise das demandas trazidas pelos mediadores. Assim, a capacitação de alunos bolsistas e voluntários para atuarem como mediadores extrajudiciais ocorre de maneira contínua e padronizada.

Iniciada a sessão e percorridas todas as fases apresentadas no primeiro capítulo, em caso de concordância, é redigido um termo de acordo, com as condições apresentadas pelas partes. Esse termo de acordo é assinado por um(a) defensor(a) público(a), sendo, desse modo, um título executivo extrajudicial. Se os envolvidos não conseguirem chegar a um consenso, uma nova mediação pode ser marcada, caso eles assim desejem. Caso contrário, existindo a vontade de, pelo menos, uma das partes em judicializar a questão, um termo de encaminhamento é elaborado pelos mediadores, a fim de que a demanda seja judicializada através do setor competente da Defensoria Pública. Neste setor, por já ter passado pela mediação, a parte que procurou inicialmente a Defensoria terá prioridade no atendimento.

Vale dizer, ainda, que o projeto continua em funcionamento no presente ano de 2017, com formato ainda mais ampliado, em virtude de um maior envolvimento da Defensoria. No entanto, como recorte para a pesquisa empírica, foram analisadas apenas as mediações efetivadas em 2016, totalizando 117 (cento e dezessete) sessões de mediações agendadas e 2 (duas) de conciliação, resultando em 65 (sessenta e cinco) acordos firmados através dos procedimentos, como será destrinchado nos tópicos a seguir.

4.2 O PAPEL DA DEFENSORIA PÚBLICA

A Defensoria Pública exerce um importante papel no tocante à concretização do acesso à justiça (aqui entendido no seu sentido mais amplo), uma vez que é o órgão responsável pela defesa dos hipossuficientes,

assegurando a isonomia. Além disso, ela atua de maneira preventiva, conscientizando a população, através da informação e orientação jurídica.

A Constituição da República de 1988, em seu artigo 5º, LXXIV, dispõe que “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovem insuficiência de recursos”. A assistência jurídica, portanto, é considerada um direito fundamental e, de acordo com o art. 60, § 4º da Carta Magna, não pode ser abolida nem mesmo através de emenda constitucional, visto se tratar de cláusula pétrea.

O texto constitucional trata sobre a Defensoria Pública em seu Capítulo IV, do Título IV, na Seção IV, “Da Defensoria Pública”. Na inteligência do art. 134 da CRFB/88, tem-se:

Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-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, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal** (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 80, de 2014) (negritou-se).

Vale destacar que, conforme a redação do dispositivo acima colacionado, a atuação da Defensoria Pública não se restringe apenas ao acesso ao Poder Judiciário, o que corrobora para o fortalecimento do Estado Democrático de Direito. Ademais, no §2º do mesmo artigo, instituiu-se autonomia funcional, administrativa e financeira – ao passo que podem elaborar propostas orçamentárias – às Defensorias Públicas Estaduais.

A Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública – Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994 – organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e estabelece normas gerais para a sua organização nos Estados membros, além de outras providências, conforme previsto no § 1º do artigo 134 da Constituição Federal de 1988.

São objetivos da Defensoria Pública, de acordo com o art. 3º-A da Lei nº 80/94, incluído pela Lei Complementar nº 132:

Art. 3º-A. São objetivos da Defensoria Pública
I – a primazia da dignidade da pessoa humana e a redução das desigualdades sociais;
II – a afirmação do Estado Democrático de Direito
III – a prevalência e efetividade dos direitos humanos; e
IV – a garantia dos princípios constitucionais da ampla defesa e do contraditório.

O acesso à justiça promovido pela Defensoria Pública deve ser compreendido em seu sentido mais amplo, significando justiça social. Nesse sentido, ensina José Vasconcelos (2008, p. 343):

O sentido estrito da expressão acesso à justiça está contido no sentido geral. O acesso à justiça determina duas modalidades básicas do sistema jurídico, quais sejam, o sistema deve ser igualmente acessível a todos, bem como, deve produzir resultados que sejam individuais e socialmente justos. A justiça social pressupõe o acesso efetivo. O acesso à justiça deve se dar no sentido amplo, de forma que não se esgote no acesso ao Poder Judiciário, entretanto, torna-se necessário admitir que não se pode afastar um do outro.

José Vasconcelos (2008, p. 353) igualmente ressalta a necessidade e importância da Defensoria Pública na efetivação do direito fundamental de todos ao acesso à justiça e outros direitos decorrentes dele:

Para efetivação do direito fundamental do acesso à justiça faz-se imprescindível a atuação das Defensorias Públicas, principalmente, se compreendermos que este acesso não significa somente a possibilidade de ajuizar demandas perante o Poder Judiciário, mas que envolve também o conhecimento dos direitos, a forma de exercê-los e a disponibilidade de formas alternativas de solução de litígios.

Com a inserção do inciso II ao artigo 4º, que elenca as funções da Defensoria Pública, da Lei Complementar nº 80/94, a mediação restou expressa como função deste órgão, sendo mais uma maneira de efetivar o acesso à justiça. Vale transcrever o dispositivo:

Art. 4º São funções institucionais da Defensoria Pública, dentre outras: II – 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 (Redação dada pela Lei Complementar nº 132, de 2009) (grifamos).

Desta feita, a mediação de conflitos, que já é um método, por si só, concretizador do acesso à justiça amplamente considerado, aliado à Defensoria Pública, fortalece ainda mais o Estado Democrático de Direito

4.3 DESCRIÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa apresentada no bojo deste trabalho foi feita a partir do levantamento dos acordos realizados no ano de 2016. O método utilizado para a obtenção dos dados foi um método misto, com o levantamento dos termos de acordo celebrados através do projeto, e posterior aplicação de um questionário,

previamente formulado, aos usuários da Defensoria que participaram de procedimento de mediação que resultou em acordo.

Elaborou-se uma ficha de pesquisa (apêndice A) para o registro dos dados adquiridos através da realização do questionário. Este, por sua vez, foi aplicado às partes envolvidas nos conflitos que resultaram em um acordo, por meio de ligação telefônica para os números constantes do respectivo termo de acordo lavrado no ato da mediação.

O questionário é composto por três perguntas: a) O acordo foi/está sendo cumprido?; b) Ficou satisfeito(a) com o acordo?; c) Qual o grau de satisfação, em uma escala de 1 (um) a 10 (dez), com o atendimento realizado pelo setor de mediação da DPE/PB?. Para as duas primeiras perguntas, as partes têm como opções de respostas “sim”, “não” ou “em parte”. A terceira pergunta, como o próprio enunciado sugere, é respondida com uma nota de um a dez.

Com a primeira e a segunda perguntas se tem como objetivo a análise da efetividade dos acordos firmados, se os mediandos estão mais propensos a cumprir um acordo realizado através de sessão de mediação, com a sua verdadeira participação, visto que são os protagonistas de todo o procedimento. Já a terceira pergunta tem como escopo averiguar a aprovação das partes no tocante à atuação dos mediadores, visto que são estes que realizam o atendimento às pessoas que participam da mediação, desde a triagem até a realização da sessão propriamente dita.

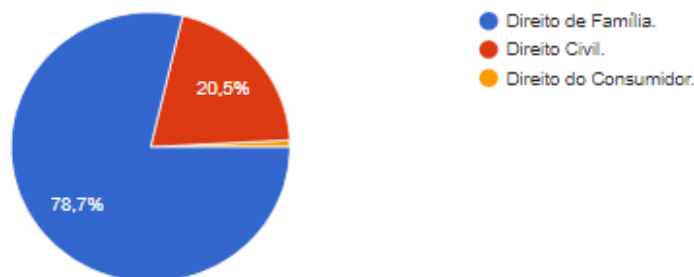
4.4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Ao longo do ano de 2016, foram agendadas 117 (cento e dezessete) sessões de mediação e 2 (duas) de conciliação. Desse universo, 65 (sessenta e cinco) resultaram em acordo escrito; 1 (uma) foi resolvida antes da realização da mediação; 3 (três) casos foram judicializados antes da sessão; 4 (quatro) conflitos tiveram desdobramentos em duas sessões; e 46 (quarenta e seis) culminaram com a redação de termos de encaminhamento.

Os termos de encaminhamento expedidos não foram alvo de análise no presente trabalho, visto que estes são redigidos quando as partes não conseguem chegar a um acordo escrito ou quando uma ou ambas as partes não comparecem à sessão de mediação. Dos 46 (quarenta e seis) encaminhamentos

emitidos, 23 (vinte e três) se deram devido ao não comparecimento das partes; 19 (dezenove) em razão da impossibilidade de acordo; e 2 (dois) por motivos diversos – encaminhados para outro setor da Defensoria.

A grande maioria das mediações abarcavam assuntos do Direito de Família, chegando a representar 78.7% das sessões agendadas, conforme se depreende do gráfico² abaixo:



Das 119 (cento e dezenove) sessões agendadas, 25 (vinte e cinco) envolveram assuntos da seara do Direito Civil, tais como: convivência, pagamento de dívidas, repasse de imóvel, devolução de bens, posse de imóvel, contrato de locação, entre outros; 1 (uma) sessão envolveu a área do Direito do Consumidor, relacionada ao pagamento de supostas dívidas; e 93 (noventa e três) agendamentos trataram sobre o ramo do Direito de Família em variados aspectos, como por exemplo: divórcio, pensão alimentícia, guarda e regulamentação de visitas aos filhos menores, cuidados com familiares, etc.

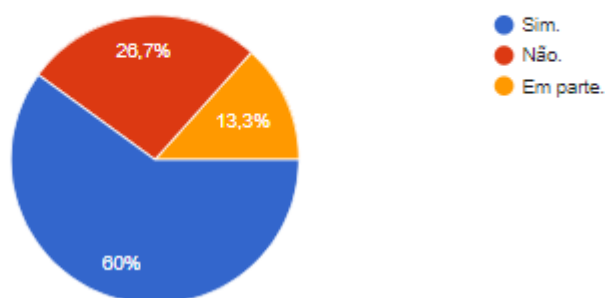
A pesquisa descrita no tópico acima foi aplicada somente aos conflitantes cuja sessão de mediação resultou em termo de acordo. Da totalidade de agendamentos, obtiveram-se 65 (sessenta e cinco) acordos, perfazendo a soma de 132 (cento e trinta e duas) partes envolvidas. Contudo, apenas 60 (sessenta) pessoas responderam ao questionário, encontrando-se as outras 72 (setenta e duas) incomunicáveis, por motivos de: falta de número para contato nos termos de acordo firmados, o número informado é inexistente, caixa postal ou não respondeu às tentativas de ligação. Dito isto, passa-se a análise dos resultados da pesquisa.

² A parcela referente ao Direito do Consumidor corresponde a 0,8% das sessões agendadas.

Questionados sobre o cumprimento do acordo, 36 (trinta e seis) pessoas responderam que sim, o acordo foi/está sendo cumprido; 16 (dezesseis) responderam que não; e 8 (oito) responderam que o acordo foi cumprido em parte. Observa-se, portanto, que mais da metade das partes pesquisadas (60%) afirmaram que o acordo foi ou está sendo cumprido em sua integralidade:

O acordo foi/está sendo cumprido?

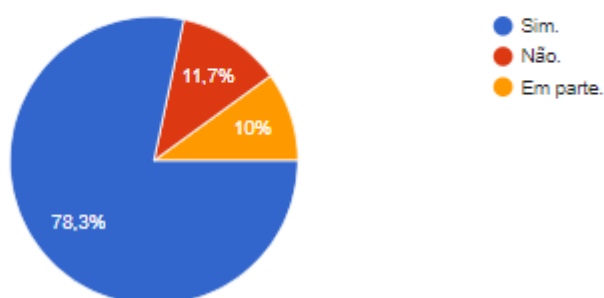
60 respostas



A segunda pergunta do questionário tinha por fim averiguar a satisfação dos conflitantes em relação ao acordo firmado. Do total, 47 (quarenta e sete) participantes responderam que ficaram satisfeitos com o acordo; 7 (sete) se disseram insatisfeitos com a solução obtida; e 6 (seis) afirmaram estar satisfeitos em parte. Em dados:

Você ficou satisfeito(a) com o acordo?

60 respostas



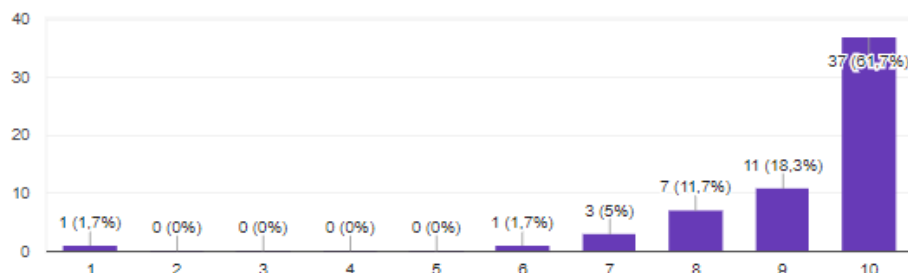
Mais uma vez, percebe-se que a maioria respondeu de forma positiva ao acordo celebrado, com um índice de 78,3% de satisfação alcançado.

Por fim, a última pergunta da pesquisa possui como escopo aferir a aceitação das partes em relação aos mediadores, atribuindo uma nota de 1 (um) a 10 (dez) para o atendimento realizado pelo setor de mediação da Defensoria

Pública, atividade exercida pelos alunos do projeto de extensão da UFPB já mencionado e descrito no tópico 4.1 do presente capítulo. O resultado obtido foi:

Qual o grau de satisfação, em uma escala de 1(um) a 10 (dez), com o atendimento realizado pelo setor de mediação da DPE/PB?

60 respostas



Da análise do gráfico acima apresentado, é possível perceber que: 37 (trinta e sete) pessoas atribuíram nota dez ao atendimento realizado pelo referido setor – o que corresponde a 61,7% do total; 11 (onze) deram nota nove; 7 (sete) responderam nota oito; 3 (três) concederam nota sete; e 1 (uma) pessoa conferiu nota seis, outra um. A média das notas obtidas pela pesquisa para o atendimento é de 9.2, sendo, portanto, considerado como um serviço bom ou excelente, com um alto índice de aprovação.

Isto posto, examinando os dados obtidos, verifica-se que: 31 (trinta e uma) pessoas afirmaram ter saído satisfeitas da mediação e estar cumprindo/ter cumprido o acordo realizado na sessão; 5 (cinco) alegaram estar satisfeitas, embora o acordo tenha sido cumprido apenas em parte; 2 (duas) partes declararam que cumpriram o acordo, embora insatisfeitas com o mesmo; 3 (três) pessoas afirmaram que o acordo foi/está sendo cumprido, todavia estão satisfeitas apenas em parte; 11 (onze) responderam que ficaram satisfeitas com a solução apresentada para o conflito, mas o acordo não foi cumprido; 5 (cinco) se manifestaram insatisfeitas com o acordo e disseram que este não foi cumprido; e 3 (três) pessoas responderam que o acordo foi cumprido em parte e que ficaram parcialmente satisfeitas.

Dos 65 (sessenta e cinco) acordos firmados, apenas em 18 (dezoito) deles se conseguiu obter a resposta de ambas as partes envolvidas no conflito. O número reduzido se justifica pelas dificuldades encontradas em relação à comunicação com as partes, já mencionadas anteriormente. Desses 18 (dezoito)

acordos, 9 (nove) foram cumpridos integralmente, 3 (três) não foram cumpridos e 6 (seis) tiveram respostas divergentes entre as partes.

5 CONCLUSÃO

O estudo realizado versou sobre a utilização e efetividade da prática de mediação, como meio de tratamento adequado de controvérsias, no âmbito da Defensoria Pública do Estado da Paraíba, tendo como base a análise dos acordos obtidos no ano de 2016. Vários resultados foram verificados, confirmando as hipóteses levantadas, após a exploração bibliográfica realizada.

Vive-se hoje em uma sociedade que prima pela judicialização dos conflitos, buscando soluções através de processos formais e burocráticos. Devido a isto, o Poder Judiciário se encontra travado com inúmeros processos pendentes de julgamento, dia a dia, o que torna o processo judicial um caminho desgastante para ambas as partes.

Feita esta constatação, um procedimento mais satisfatório, célere, com baixos custos, foi pesquisado: a mediação de conflitos. Este método mostrou-se conveniente para grande parte dos conflitos que chegavam à Defensoria Pública, bem como de uma forma geral. Isto se dá em razão da mediação ser um procedimento onde as próprias partes decidirão o conflito, promovendo o empoderamento, para que juntas cheguem a uma solução que beneficie a ambas, evitando, assim, que novas controvérsias surjam.

Constatou-se, através do estudo dos aspectos legislativos acerca da mediação, desde a resolução nº 125 do CNJ, passando pelo Código de Processo Civil de 2015, à Lei de Mediação (Lei 13.140/2015), o desenvolvimento e à difusão da prática deste método de resolução adequada de conflitos, além de conferir um maior incentivo de forma geral à busca pela adoção dos demais procedimentos alternativos de resolução de disputas, despertando a atenção dos gestores da justiça e demais operadores do Direito para a necessidade de dar mais efetividade a esses meios que objetivam o estabelecimento de uma cultura de pacificação social.

Destacou-se o importante papel da Defensoria Pública na concretização do Estado Democrático de Direito, uma vez que é o órgão responsável pelo acesso à justiça da população hipossuficiente, em sentido amplo, ou seja, sem se limitar ao Poder Judiciário, mas atuando também na orientação e prevenção de novas demandas. Verificou-se que tal incumbência é potencializada quando se alia a atuação do referido órgão à prática da mediação, que restou expressa

como uma de suas funções a partir das alterações na sua lei orgânica (Lei Complementar nº 80 de 1994).

Da análise das atividades desenvolvidas pelo projeto de extensão em parceria com a Defensoria do Estado da Paraíba no ano de 2016, observou-se que das 119 (cento e dezenove) sessões de mediação agendadas, 65 (sessenta e cinco) resultaram em acordo, ou seja, mais da metade. Por sua vez, a pesquisa realizada através de questionário aplicado aos usuários do setor de mediação daquele órgão, com um total de 60 (sessenta) respostas, demonstrou que 60% das partes declararam que o acordo foi ou está sendo cumprido em sua integralidade e que 78.3% afirmaram estar satisfeitas com sua realização.

Além disso, a pesquisa aferiu o nível de satisfação das partes em relação ao atendimento prestado pelo mediador, resultando em uma média de 9.2. Desta forma, pode-se considerar que o serviço desempenhado pelo projeto de extensão "Mediação e Conciliação: Em Busca de Uma Cultura de Paz", vinculado ao Departamento de Direito Privado do CCJ/UEPB, foi bom ou excelente, o que evidencia a efetividade desta iniciativa no âmbito da Defensoria Pública do Estado e sua aptidão não apenas como forma de desafogar o judiciário, mas como método de tratamento adequado de conflitos.

A experiência foi de tal forma satisfatória que o projeto continua em funcionamento no presente ano de 2017, com um formato ampliado, em virtude de um maior envolvimento da Defensoria. As mediações, assim como o processo de triagem, estão acontecendo de segunda a quinta-feira em ambos os turnos, e não apenas à tarde, como era antes. Conta-se, agora, com duas salas disponíveis para que cada dupla de mediadores extrajudiciais realize as sessões, sendo três mediações por turno. Além do acompanhamento de um(a) defensor(a) público(a), passou-se a ter a presença de uma psicóloga para atuar nas mediações em que há a necessidade de uma avaliação psicossocial, como por exemplo nos conflitos que versam sobre guarda de filhos menores e divórcio.

Em relatório produzido pela própria Defensoria, de 19 de abril de 2017 a 03 de agosto do mesmo ano, foram agendadas 86 (oitenta e seis) sessões de mediação/conciliação. Desse total, 27 (vinte e sete) resultaram em acordo; 15 (quinze) mediações/conciliações deixaram de ser realizadas pela ausência de uma das partes; 3 (três) sessões culminaram em termo de encaminhamento, em virtude da ausência de consenso entre as partes conflitantes; 14 (quatorze)

foram canceladas a pedido da parte que procurou inicialmente a Defensoria através do Núcleo de Atendimento; e, por fim, as 27 (vinte e sete) restantes ainda seriam realizadas quando da data do relatório.

Faz-se necessário o estabelecimento de vínculos entre a Universidade e a sociedade, como forma de promover a democratização do conhecimento, proporcionando uma troca de saberes e a participação efetiva da comunidade no âmbito acadêmico. A extensão cumpre bem essa função, tendo em vista o seu caráter interdisciplinar e assistencialista, servindo como um elo entre o ensino e a pesquisa.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Sebastião de. **Negociação: técnica e arte**. Rio de Janeiro: Qualitymstrk, 2005.

BACELLAR, Roberto Portugal. O Poder Judiciário e o paradigma da guerra na solução de conflitos. In: PELUSO, Antonio Cezar e RICHA, Morgana de Almeida (Coord). **Conciliação e mediação: estruturação da política Judiciária Nacional**. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

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

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. **Diário da Justiça [do] Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, DF, n. 219, 1º dez. 2010, p. 1-14.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, Senado, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 09 agost. 2017.

BRASIL. Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. **Diário oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 13 jan. 1994. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp80.htm>. Acesso em: 09 agost. 2017.

BRASIL. Lei Nº 13.105 de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 07 jun. 2017.

BRASIL. Lei Nº 13.140 de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. **Diário oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 29 jun. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 07 jun. 2017.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil**. Salvador: Editora Juspodium, 2013.

LEVY, Fernanda; MANDELBAUM, Helena; BAYER, Sandra; ALMEIDA, Tania; BRAGA NETO, Adolfo; LORENCINI, Marco. **Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça: Leitura comentada**. 2011. Disponível em: <<http://www.mediare.com.br/2016/03/07/resolucao-n-125-do-conselho-nacional-de-justica-leitura-comentada/>> . Acesso em: 25 mar. 2017.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. Porto Alegre: Artmed, 1998.

NUNES, Antonio Carlos Ozório. **Manual de mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

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

SALES, Lília S. M.; VASCONCELOS, M. C. **A família na contemporaneidade e a mediação familiar**. 2012. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/268180204_A_FAMILIA_NA_CONTEMPORANEIDADE_E_A_MEDIACAO_FAMILIAR>. Acesso em: 25 ago. 2017.

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

TARTUCE, Fernanda. Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos. In **Novas Tendências do Processo Civil: estudos sobre o projeto do novo Código de Processo Civil**. FREIRE, Alexandre; Medina, José Miguel Garcia; Didier Jr, Fredie; DANTAS, Bruno; NUNES, Dierle; MIRANDA, Pedro de Oliveira (Orgs). Salvador: Jus Podivm, 2013. Disponível em: <www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora>. Acesso em: 14 jun. 2017.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Editora Método, 2008.

VASCONCELOS, José Ítalo Aragão de. **O Papel da Defensoria Pública no Direito de Acesso à Justiça**. THEMIS, Fortaleza, v.6, n.1, p.339-357, jan/jun. 2008.

WARAT, Luis Alberto. **Surfando na pororoca: o ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

APÊNDICE A – FICHA DE PESQUISA

FICHA DE PESQUISA Nº _____	
NOME DAS PARTES	Parte 1: Parte 2:
Assunto:	
Data da mediação/conciliação:	Número do procedimento:
QUESTIONÁRIO	O acordo foi/está sendo cumprido? (sim, não, em parte) Parte 1: Parte 2:
	Está satisfeito(a) com o acordo? (sim, não, em parte) Parte 1: Parte 2:
	Qual o grau de satisfação, em uma escala de 1 a 10, com o atendimento realizado pelo setor de mediação e conciliação da DPE/PB? Parte 1: Parte 2: