



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE COMUNICAÇÃO, TURISMO E ARTES  
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM RELAÇÕES PÚBLICAS

VALMIR DE SÁ ALVES

**BENEFÍCIOS E DESAFIOS NA PROMOÇÃO DA CULTURA DA PAZ: ANÁLISE  
DO CASO DA IMPLANTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE MEDIAÇÃO E  
CONCILIAÇÃO DE TIMBAÚBA/PE**

JOÃO PESSOA

2021

VALMIR DE SÁ ALVES

**BENEFÍCIOS E DESAFIOS NA PROMOÇÃO DA CULTURA DA PAZ: ANÁLISE  
DO CASO DA IMPLANTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE MEDIAÇÃO E  
CONCILIAÇÃO DE TIMBAÚBA/PE**

Artigo científico apresentado ao Centro de Comunicação, Turismo e Artes, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel(a) em Relações Públicas.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Lídia Raquel Herculano  
Maia

JOÃO PESSOA

2021

Catalogação na publicação  
Seção de Catalogação e Classificação

A474b Alves, Valmir de Sá.

Benefícios e desafios na promoção da Cultura da Paz:  
Análise do caso da implantação da Câmara Municipal de  
Mediação e Conciliação de Timbaúba/PE / Valmir de Sá  
Alves. - João Pessoa, 2021.  
34 f. : il.

Orientação: Lídia Raquel Herculano Maia.  
TCC (Graduação) - UFPB/CCTA.

1. Relações Públicas - TCC. 2. Assistência jurídica -  
Prefeitura de Timbaúba, PE. 3. Mediação e conciliação.4.  
Cultura da paz - Timbaúba, PE. I. Maia, Lídia Raquel  
Herculano. II. Título.

UFPB/CCTA

CDU 659.4(043.2)

VALMIR DE SÁ ALVES

**BENEFÍCIOS E DESAFIOS NA PROMOÇÃO DA CULTURA DA PAZ:  
ANÁLISE DO CASO DA IMPLANTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE  
MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE TIMBAÚBA/PE**

Artigo científico apresentado ao Centro de Comunicação, Turismo e Artes, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel(a) em Relações Públicas.

RESULTADO: APROVADO      NOTA: 9,0

João Pessoa, 07 de julho de 2021.

BANCA EXAMINADORA

*Lidia Raquel Herculano Maia*

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Lídia Raquel Herculano Maia  
(orientadora) Universidade Federal da Paraíba –  
UFPB



---

Prof. Dr. Felipe Sá Brasileiro (examinador)  
Universidade Federal da Paraíba – UFPB

*Maria Lívia Pachêco de Oliveira*

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Lívia Pachêco de Oliveira  
(examinadora) Universidade Federal da Paraíba – UFPB

## SUMÁRIO

<b>RESUMO.....</b>	<b>5</b>
<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>10</b>
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>15</b>
<b>4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>18</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>26</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>30</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>31</b>

## **BENEFÍCIOS E DESAFIOS NA PROMOÇÃO DA CULTURA DA PAZ: ANÁLISE DO CASO DA IMPLANTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE TIMBAÚBA/PE**

### **RESUMO**

Tendo em vista o grande número de conflitos que permeiam a sociedade timbaubense na atualidade, muitas pessoas têm buscado assistência jurídica no intuito de resolvê-los. Com a recente inauguração da Câmara de Mediação e Conciliação Municipal de Timbaúba – PE, para o acesso a justiça gratuita pela população em situação de vulnerabilidade do município, se fez necessário uma pesquisa para identificar os possíveis benefícios e/ou entraves que este novo serviço prestado gratuitamente pela Prefeitura Municipal vem proporcionando a esta parcela da população timbaubense atendidos nas audiências deste órgão, de forma a entender os fatores subjetivos que estão por trás de suas controvérsias. Desta forma, produziu-se este artigo científico com objetivo geral de integrar as Relações Públicas ao trabalho de mediação e conciliação, empregando junto às técnicas autocompositivas da mediação ou conciliação, a (CNV) - Comunicação Não Violenta para a instituição da Cultura da Paz junto a essa parcela da sociedade. Portanto, foram analisadas as primeiras oitenta audiências realizadas pelo órgão a fim de analisar o grau de satisfação dos indivíduos assistidos, os motivos pelo qual os levaram a procurar a mediação ou conciliação, o desempenho/resultados das audiências pelo setor de mediação e conciliação da Casa da Cidadania de Timbaúba – PE, bem como os desafios encontrados no desenvolvimento desses serviços. E como objetivo específico, foi investigado o perfil socioeconômico dos indivíduos, os tipos de conflitos e a satisfação dos mesmos na resolução de suas controvérsias. Essa investigação, de natureza aplicada, propôs uma metodologia de caráter quanti-qualitativo, com pesquisa bibliográfica, descritiva, documental e de observação participante no campo de análise. Como resultados alcançados, a pesquisa veio contribuir com a prática da mediação e conciliação, permitindo um maior conhecimento sobre o grau de satisfação, os desafios encontrados, o perfil dos indivíduos e suas controvérsias, além de tornar mais conhecidos os meios extrajudiciais de solução de conflitos.

**Palavras-chave:** Cultura da Paz. Conflito. Mediação. Conciliação

## ABSTRACT

In view of the large number of conflicts that permeate the society of Timbaubense today, many people have sought legal assistance in order to resolve them. With the recent inauguration of the Municipal Mediation and Conciliation Chamber of Timbaúba – PE, for access to free justice by the vulnerable population of the municipality, a survey was necessary to identify the possible benefits and/or obstacles that this new service provided free of charge by the City Hall has been providing this portion of the population of Timbaubens with attendance at the hearings of this body, in order to understand the subjective factors that are behind their controversies. Thus, this scientific article was produced with the general objective of integrating Public Relations to the work of mediation and conciliation, using together with the self-composition techniques of mediation or conciliation, the (CNV) - Non-Violent Communication for the institution of the Culture of Peace together to that portion of society. Therefore, the first eighty hearings held by the body were analyzed in order to analyze the degree of satisfaction of the individuals assisted, the reasons why they sought mediation or conciliation, the performance/results of the hearings by the mediation and conciliation sector of the House of the Citizenship of Timbaúba – PE, as well as the challenges encountered in the development of these services. And as a specific objective, the socioeconomic profile of individuals, the types of conflicts and their satisfaction in resolving their controversies was investigated. This investigation, of an applied nature, proposed a quanti-qualitative methodology, with bibliographical, descriptive, documental and participant observation research in the field of analysis. As a result, the research contributed to the practice of mediation and conciliation, allowing for greater knowledge about the degree of satisfaction, the challenges encountered, the profile of individuals and their controversies, in addition to making the extrajudicial means of conflict resolution better known.

**Keywords:** Culture of Peace. Conflict. Mediation. Conciliation

## 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo abordará questões de responsabilidade social da Prefeitura Municipal de Timbaúba – PE e de Relações Públicas Comunitárias, a partir do olhar da Cultura da Paz, conceito pouco explorado neste meio.

As Relações Públicas é um processo estratégico de comunicação. Possui grande importância como função social e organizacional e é necessária na sociedade e nas organizações, pois estabelecem o inter-relacionamento entre os indivíduos.

A missão de uma organização, e seus objetivos, só poderá ser concretizada mediante um contato planejado e preparado pelas Relações Públicas.

A vida das organizações (e dos indivíduos) é feita de negociação e de compromisso, possíveis graças à comunicação, isto é, ao tornar comum de interesses e objetivos a prosseguir, em colaboração e/ou competição (Fuchs, 2008).

A profissão de Relações Públicas foi aprovada e regulamentada pelo Decreto nº 63.283, de 26 de setembro de 1968, de que trata a Lei nº 5.377, de 11 de dezembro de 1967, e atualmente pode ser encarada como uma função de apoio na solução de problemas organizacionais e da sociedade, assunto este amplamente abordado neste artigo científico e base principal do trabalho realizado nas mediações e conciliações.

As relações públicas podem atualmente ser encaradas como uma função de apoio que soluciona problemas nas organizações e nas sociedades; por isso, a investigação sobre as mesmas deve ter em conta: o que são as relações públicas; qual a sua importância para as organizações e para a sociedade; e quais são os seus valores centrais (Grunig, 2002).

O foco deste artigo científico é a Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba/PE, para acesso a justiça social da população do município em situação de vulnerabilidade. Esta câmara foi recém-inaugurada no dia 19 de janeiro de 2021, pelo atual prefeito eleito nas eleições do ano de 2020, que permitiu a implantação deste novo serviço que vem sendo referência para as prefeituras dos demais municípios da zona da mata norte pernambucana.

A inauguração desta câmara está respaldada pelo novo Código de Processo Civil, no seu artigo 174, que prevê a criação de câmaras de mediação e conciliação pela União, Estados, Distrito Federal e **Municípios**, com atribuições relacionadas à solução de conflitos no âmbito administrativo.

A maioria dos conflitos que acompanhamos diariamente dentro do certame jurídico surge a partir dos conflitos de uma sociedade formada por infinitas pessoas que assumem suas posições sem pensar realmente em seus interesses.

As pessoas opõem-se, inicialmente, a admitirem espontaneamente o erro, assumindo suas posições no conflito de maneira irrevogável, e por isso sentem a necessidade da intervenção imperativa do Estado para que haja a dissolução dos conflitos advindos desta relação interpessoal.

Os conflitos são inerentes a vida humana, pois as pessoas são diferentes, possuem descrições pessoais e particulares de sua realidade e, por conseguinte, expõem pontos de vista distintos, muitas vezes colidentes. A forma de dispor tais conflitos mostra-se como questão fundamental quando se pensa em estabelecer harmonia nas relações cotidianas. Pode-se dizer que os conflitos ocorrem quando ao menos duas partes independentes percebem seus objetivos como incompatíveis; por conseguinte, descobrem a necessidade de interferência de outra parte para alcançar suas metas. (SCHNITMAN, 1999, p.170)

Até pouco tempo atrás o que se pregava até mesmo no meio acadêmico, era o pensamento do confronto e não do consenso, o que vem aos poucos mudando com a promulgação de várias leis.

O Conselho Nacional de Justiça, por meio da resolução 125, desde 2010 já chamava a responsabilidade para o Poder Judiciário de viabilizar as atividades de mediação ou conciliação como meio alternativo e legítimo para a solução de conflitos, tanto nos processos pré-judiciais como nos processos em andamento e ainda mesmo nos já transitados e julgados.

A Lei nº 13.105/15 de 16 de março de 2015, que instituiu o novo Código de Processo Civil estabeleceu, primordialmente, o incentivo ao uso de formas não impositivas na solução de controvérsias<sup>1</sup>, como a mediação e a conciliação que utilizam técnicas autocompositivas<sup>2</sup> e a Comunicação Não Violenta (CNV) como ferramentas para a implantação da Cultura da Paz.

Com a publicação da Lei 13.140/15 de 26 de junho de 2015, que trata da mediação e conciliação nas esferas pública e privada, formou-se um sistema de meios apropriados na solução de conflitos que visam diminuir a demanda do Poder Judiciário, que hoje está sobrecarregado pelas questões de conflitos.

A “cultura litigiosa” que perdurava há anos em nossa sociedade, atualmente, vem sendo substituída pela “cultura consensual”, que é a proposta da mediação e conciliação, e

---

<sup>1</sup>Controvérsia: Polêmica, conflito, briga, bate-boca, altercação, disputa, contenção, contenda, debate, demanda, desavença, desentendimento, discórdia, discussão, litígio, objeção, polêmica, porfia, querela, questão, rixa.

<sup>2</sup>Autocompositiva: É um método primitivo de resolução de conflitos entre pessoas e consiste em: um dos indivíduos, ou ambos, abrir mão do seu interesse por inteiro ou de parte dele.

seguindo a tendência de alguns países ditos “desenvolvidos”, vem quebrando alguns paradigmas arraigados na sociedade e nas academias de direito brasileiras, que estão dando maior atenção a este viés jurídico.

A mediação e a conciliação contribuem, de maneira inovadora, para a construção de uma sociedade mais justa e participativa para a promoção de uma cultura da paz social.

O projeto de paz que temos vindo a assinalar não adquire apenas relevância a nível internacional, ele ganha expressão instrumental em cada nação, a nível local, comunitário, social, interpessoal e pessoal. É neste contexto que o conceito e as práticas de mediação adquirem visibilidade e importância. (ALMEIDA, H.N., PINTO ALBUQUERQUE, C.Y CRUZ SANTOS, C., 2013, p.140)

Anteriormente, os munícipes timbaubenses recorriam à Defensoria Pública do Município, que da mesma forma presta assistência jurídica gratuita aos que não tem condições de arcar com a custa judicial, com a diferença do longo tempo demandado para a resolução dos seus conflitos devido à alta demanda deste órgão público. A demora na solução das causas é a causa principal do difícil acesso do litigante à prestação jurisdicional.

A Convenção Mundial para Proteção dos Direitos Humanos e Liberdades Fundamentais diz isso expressamente no § 1º do artigo 6º: “(...) a Justiça que não cumpre suas funções dentro de um tempo razoável é, para muitas pessoas, uma Justiça inacessível.”

O acesso mais célere à Justiça aos munícipes timbaubenses está sendo realizado através da Casa da Cidadania do Município de Timbaúba – PE, onde está localizada a Câmara de Mediação e Conciliação Municipal, que possibilita celeridade aos processos conflituosos desafogando o Sistema Judiciário do Município, pois as audiências são marcadas e realizadas no próprio órgão por uma equipe de profissionais capacitados num prazo infinitamente menor.

Mediante isso, foram realizadas pesquisas de campo e análises documentais para o levantamento dos dados conclusivos deste artigo, tomando como base, o público que vem utilizando os serviços prestados na Câmara de Mediação e Conciliação Municipal de Timbaúba – PE e da equipe de trabalho, desde a sua criação.

E este artigo tem como objetivos: conhecer os benefícios e desafios dos usuários, bem como o grau de satisfação e os motivos pelo qual os levaram a utilizar a mediação ou conciliação como meio alternativo de solução dos seus conflitos.

Como objetivo secundário, este artigo visa trazer maior visibilidade aos meios alternativos de resolução dos conflitos a população local.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A demora para se resolver um litígio no Poder Judiciário é muito grande, devido à altíssima demanda de processos, e acaba por gerar uma grande insatisfação das partes litigantes. Desta forma, câmaras de mediação e conciliação vêm sendo criadas para que haja a “construção de um instrumento processual ágil, atendendo ao ideal de uma nova política judiciária e alcançar realmente o interesse do cidadão” (TORRES, 2005, p. 34).

Rui Barbosa discursando aos seus afilhados, os bacharelados de 1920 da Faculdade de São Paulo, lhes advertia:

Mas justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta. Porque a dilação ilegal nas mãos do julgador contraria o direito das partes, e, assim, as lesa no patrimônio, honra e liberdade. Os juízes tardinheiros são culpados, que a lassidão comum vai tolerando. Mas sua culpa tresdobra com a terrível agravante de que o lesado não tem meio de reagir contra o delinqüente poderoso, em cujas mãos jaz a sorte do litígio pendente. (PISKE, 2012, p.48)

Portanto, encontrar meios alternativos que facilitem o acesso a uma justiça célere e eficaz se faz cada vez mais indispensável, pois não convêm termos o direito de ação se a solução almejada vier fora do tempo esperado.

Bem mais que encontrar meios alternativos para a solução dos conflitos, a mediação e a conciliação tem como propósito, instalar a Cultura da Paz na sociedade e inscrever-se com efeito num projeto mais amplo de democratização social para atender aos interesses da população em situação de vulnerabilidade, e assim proporcionar a promoção da justiça social.

Uma cultura de mediação que permita não somente resolver/prevenir pacificamente conflitos mais ou menos micre delimitados (em consonância com uma prática mais tradicional e restrita associada à mediação), mas também perspectivar a importância e as potencialidades de uma mediação de cariz mais político, social e comunitário que permita consubstanciar condições de desenvolvimento e de democracia mais substantivas e emancipadoras para grupos populacionais mais abrangentes e em casos em situações de vulnerabilidade e de opressão. (ALMEIDA, H.N., PINTO ALBUQUERQUE, C. Y CRUZ SANTOS, C., 2013, p. 136)

Logo, o Poder Judiciário está sofrendo um descrédito devido ao grande número de requisitos formais e um demasiado tempo para oferecer uma decisão sobre o litígio proposto. (TORRES, 2005, p.54).

Em decorrência da flexibilidade legislativa, que é uma realidade decorrente das exigências da modernidade, a cultura do litígio que a sociedade em seu todo vinha desempenhando há tempos, está sendo substituída aos poucos pela cultura do consenso para

dirimir as controvérsias entre as partes litigantes, seja no pré-processo como nos processos em andamento ou até mesmo nos transitados julgados.

Consequentemente, câmaras de mediação e conciliação particulares ou públicas estão sendo criadas para dar maior celeridade aos processos contenciosos, com o intuito da implantação da Cultura da Paz em uma sociedade litigiosa como a nossa.

Técnicas pontuais são aplicadas nas audiências de mediação e conciliação, como a Comunicação Não Violenta (CNV) e técnicas autocompositivas para o bom andamento das audiências e a realização dos acordos, tendo como base fundamentalista as Relações Públicas.

Primeiramente, convém explicar a diferença entre a mediação e a conciliação, que num primeiro momento parecem similares, pois ambas envolvem a participação de um profissional isento e neutro. Mas o Artigo 165 do Código de Processo Civil brasileiro prevê as diferenças entre os métodos utilizados.

A mediação acontece quando há um vínculo anterior entre as partes litigantes, onde o mediador manifesta-se de modo a facilitar que as partes construam a solução juntas, sem sua interferência. A mediação é indicada onde as partes tenham uma relação anterior próxima, anterior ao conflito. O mediador atua para ajudar a restaurar o relacionamento futuro e a confiança entre as partes. Desta forma, o mediador não sugere soluções, mas coloca o foco no futuro a partir do presente e conduz os envolvidos na direção das suas demandas e reais necessidades, influenciando o mínimo possível no resultado desse processo. Esse processo demanda maior atenção e cuidado do mediador, exigindo um aprofundamento e uma investigação mais detalhada do problema, e isso faz com que a resolução da situação demande um tempo extra, ou até mesmo que haja a necessidade de outra sessão para ser resolvida.

Já a conciliação acontece quando não há qualquer relacionamento anterior entre as partes, permitindo que o conciliador atue de forma ativa, em momentos pontuais, sugerindo soluções e possíveis arranjos para a solução do conflito. Nesse caso, como o conciliador pode atuar de maneira ativa na solução do conflito, ele poderá sugerir soluções, sempre baseado nos pedidos que pudessem ser feitos caso o processo estivesse tramitando por vias judiciais ou jurisprudências, focando sempre no presente para chegar ao passado, no momento onde o conflito começou.

Isso não significa que o processo de conciliação seja mais simples do que o processo de mediação, mas significa que o conciliador tenha que adotar uma postura diferente de atuação comparada com a do mediador, por se tratar de uma questão pontual para dirimir o conflito.

A comunicação não violenta (CNV), viés das Relações Públicas, é de extremo valor nas audiências de mediação e conciliação, tanto para o mediador ou conciliador como para as partes litigantes, e é utilizada em todo momento durante as audiências, associada às técnicas autocompositivas, dão condução pacífica aos trabalhos e ao restabelecimento da comunicação entre as partes, para a definição de um acordo.

A comunicação não violenta nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. Nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando. Somos levados a nos expressar com honestidade e clareza, no mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática. Em toda troca, acabamos escutando nossas necessidades mais profundas e as dos outros. A CNV nos ensina a observarmos cuidadosamente (e sermos capazes de identificar) os comportamentos e as condições que estão nos afetando. Aprendemos a identificar e a articular claramente o que de fato desejamos em determinada situação. A forma é simples, mas profundamente transformadora. (ROSENBERG. MARSHALL B., 2006, p. 21-22)

ROSENBERG e MARSHALL B., descrevem ainda que:

À medida que a CNV substitui nossos velhos padrões de defesa, recuo ou ataque diante de julgamentos e críticas, vamos percebendo a nós e aos outros, assim como nossas intenções e relacionamentos, por um enfoque novo. A resistência, a postura defensiva e as reações violentas são minimizadas. Quando nos concentramos em tornar mais claro o que o outro está observando, sentindo e necessitando, em vez de diagnosticar e ouvir nossas necessidades mais julgar, descobrimos a profundidade de nossa própria compaixão. (ROSENBERG. MARSHALL B., 2006, p. 22)

Durante a pesquisa de campo na Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba –PE, foi observado que além da Comunicação Não Violenta (CNV), são aplicadas várias técnicas autocompositivas durante as sessões de mediação e conciliação pelo profissional mediador/conciliador, sendo algumas obrigatórias e outras optativas conforme a necessidade que o mesmo sentir no desenrolar das sessões, tais como<sup>1</sup>:

**Declaração de abertura:** O mediador ou conciliador obterá muitas vantagens conduzindo uma declaração de abertura eficiente, pois ela estabelece as regras básicas da audiência. Estabelece que a mediação ou conciliação será conduzida com imparcialidade e com o máximo de sigilo. Estabelece também, o controle sobre o processo de escuta das partes. Serve para colocar as pessoas à vontade. Transmite às partes uma sensação de que o mediador

---

<sup>1</sup>Ao descrever as técnicas autocompositivas utilizadas nas audiências de mediação e conciliação utilizei, como embasamento, as anotações que realizei durante o curso de pós-graduação na formação de mediadores e conciliadores da Faculdade de Ensino Superior da Paraíba –FESP, realizado no período 2018.2.

ou conciliador são confiáveis e hábeis, convidando-as assim a confiar no profissional e no processo. Serve para reconciliar quaisquer expectativas conflitantes em relação ao que a parte acredita que possa obter por meio da mediação ou conciliação e da realidade dela.

**Espelhamento (ou Rapport):** É uma técnica de persuasão muito utilizada durante a sessão de mediação ou conciliação. A palavra Rapport tem origem francesa e quer dizer: trazer de volta, ligação, elo, relação, proximidade, empatia, e é aplicada pois possibilita entender a necessidade do outro. É uma técnica que facilita a interação entre as partes e envia uma mensagem para as pessoas participantes de que o mediador ou conciliador é igual a elas e podem confiar nele.

**Recontextualização (ou parafraseamento):** Técnica que utiliza a fala reconstruindo as frases de forma educada, sem a carga de emoção, de forma menos agressiva. Limpa o discurso e retira as falas emocionais. Ensina as partes, a saber ouvir os outros. Serve para o mediador ou conciliador e para as partes entenderem seus desejos e interesses.

**Audição de propostas implícitas:** Vem a partir da escuta ativa. É quando a parte em seu discurso já diz que pretende resolver o conflito de alguma forma (Ex. Eu quero pagar.).

**Afago (ou reforço positivo):** É uma técnica utilizada para reconhecer o esforço das partes no sentido de colaborar. Também é utilizada para os advogados valorizando o papel deles no processo. (Ex. Ela disse que o Sr. é um bom pai.).

**Silêncio e escuta ativa:** Silêncio é quando as duas partes cessam o diálogo e surge o silêncio, neste momento, é importante o mediador ou conciliador aguardar, pois as partes estão refletindo sobre o conflito e seus interesses em relação a eles. Quando o mediador ou conciliador entender pertinente, retoma o diálogo com encaminhamento para prospecção do futuro.

**Escuta Dinâmica:** É uma técnica utilizada que ensina as partes a escutar para ouvir, não para responder e para que estes compreendam os significados das palavras ditas. O mediador ou conciliador deve escutar, inclusive, o conteúdo emocional do depoente. O mediador e conciliador intervêm sempre com parcimônia e quando a comunicação for restabelecida, a participação do mediador ou conciliador deve ser apenas a de orientar o diálogo, ressaltando os pontos convergentes que resultarem da conversa e sempre evitando a escuta nervosa. O mediador ou conciliador deve falar só o essencial e não intervir sem necessidade.

**Sessões individuais (Caucus):** Só serão utilizadas quando o mediador ou conciliador sentirem a necessidade de investigar um comportamento particular de uma das partes, ou quando perceber que a parte tem algo a dizer, mas de modo particular ao mediador e

conciliador, para se evitar coação da outra parte. Também é utilizada quando o mediador ou conciliador quiser dizer algo a uma das partes que não pode ser dito na presença da outra. Isso requer confiança, credibilidade e sigilo.

**Troca de papéis:** Fazer com que a parte se coloque no lugar da outra. Pode ser utilizada dentro do Caucus. O mediador ou conciliador terão que tomar muito cuidado com a imparcialidade.

**Validação dos sentimentos:** Uma das formas mais eficientes que o mediador ou conciliador deve utilizar nas sessões para a validação dos sentimentos consiste em identificar o sentimento e vinculá-lo ao interesse de quem o despertou.

**Geração de opções:** É quando as partes criam várias alternativas para solucionar os conflitos. As partes são sempre estimuladas neste sentido pelo mediador ou conciliador, para que ambas as partes determinem a melhor alternativa para um acordo.

**Normalização:** Quando as partes entendem que aquele conflito é normal. Ex. Pensão alimentícia é muito para quem paga e pouco para quem recebe. O mediador ou conciliador deve agir com naturalidade para deixar as partes à vontade. Ex: Relações homo afetivas ou pessoas com comportamentos estranhos.

**Organização de questões:** Na escuta ativa, o mediador ou conciliador colocam em ordem as questões que as partes trazem, começando das mais simples para as mais complexas, como os pontos convergentes e pontos controvertidos.

**Enfoque prospectivo:** Quando o mediador ou conciliador fazem com que as partes vejam o conflito como ele é hoje, e como pretendem se relacionar com ele daqui para frente. Imaginar o futuro com ou sem aquela questão.

**Teste de realidade:** É utilizado preferencialmente nas sessões privadas. Quando a parte precisa saber se o que ela está apresentando como solução é realmente aquilo que ela consegue cumprir. (Ex: Se uma parcela “x” cabe no orçamento mensal).

**Apresentação de perguntas orientadas para soluções:** São perguntas para melhor se entender sobre o conflito, isso para o mediador ou conciliador e também serve, às vezes, para a parte entender o que ela realmente deseja.

É bem importante para o mediador ou conciliador tentar focar nos seguintes pontos para um bom andamento das sessões de mediação ou conciliação: Separar as pessoas do problema; Concentrar-se nos interesses e não nas posições; Criar uma gama de possibilidades antes de decidir critérios; Insistir em que o resultado tenha por base algum padrão objetivo.

Pode-se observar que os acordos realizados durante as audiências só foram possíveis mediante a aplicação das técnicas autocompositivas pelo profissional

mediador/conciliador, e que em todos os passos da mediação foram empregadas as técnicas da Comunicação Não Violenta (CNV) como instrumento de empatia e conexão, validando os sentimentos para que se pudesse estabelecer o impacto do conflito em ambas às partes, e que estas entendessem suas reais necessidades no que pretendiam, possibilitando assim ao mediador ou conciliador o entendimento, mais claro, dos interesses das partes para o desfecho do acordo.

Porém, há casos em que os litigantes assumem suas posições e se mantêm irredutíveis, mesmo com a aplicação de todas as técnicas disponíveis pelo mediador ou conciliador, impossibilitando a instalação de um acordo entre as partes. Neste caso, o termo de audiência é redigido como audiência infrutífera e as partes são orientadas a ingressar com processo judicial, que irá demandar longo prazo para dirimir a avença, diferentemente se as partes tivessem chegado a um acordo pela mediação ou conciliação, que é o meio mais célere para a solução dos conflitos e onde as partes são os protagonistas do acordo.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

#### **3.1 Metodologia**

A pesquisa para a realização deste artigo é de caráter quanti-qualitativa, que nos possibilita ter informações mais complexas, tendo em vista que a pesquisa quantitativa visa mensurar os dados por instrumentos padronizados e de maneira mais objetiva. Já a qualitativa visa buscar, compreender e descrever os aspectos sociais e subjetivos de um fenômeno de forma profunda, possibilitando ao pesquisador a integração e o cruzamento das duas técnicas para suas conclusões, de modo a ter maior confiança que seus dados não são resultantes de um procedimento específico ou de situações particulares.

A pesquisa é de natureza aplicada, e tem como objetivo “gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009 p. 35). Desta maneira, “o investigador é movido pela necessidade de contribuir para fins práticos mais ou menos imediatos, buscando soluções para problemas concretos” (SILVA, et al., 2011, p.496).

A pesquisa é descritiva referente quanto ao objetivo metodológico, que é caracterizada por ser um estudo detalhado sobre o que se pretende conhecer, com a finalidade de descrever os fatos e características de determinada população. Assim, é necessário realizar uma observação precisa, além de registrar e analisar todos os ramos relacionados aos fatos.

Quanto ao procedimento metodológico, a pesquisa é documental e de campo, uma vez que a documental se dá através da apuração de dados referentes a documentos ainda não

analisados e a pesquisa de campo é a ação de investigar além do que é bibliográfico ou documental, possibilitando contato direto com a realidade investigada durante a coleta de dados.

### 3.2 Local e período de realização da pesquisa

A pesquisa aconteceu na sede da Casa da Cidadania do Município de Timbaúba – PE, órgão da Prefeitura Municipal de Timbaúba – PE, onde se encontra a Câmara Municipal de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE, localizada na Rua José do Patrocínio, 145, Centro, Timbaúba (PE), CEP 55.870-000. O período de realização da pesquisa estabeleceu-se no primeiro quadrimestre de 2021, entre os dias 19/01/2021 a 31/05/2021, sendo que a coleta de dados se deu no mesmo período e a análise e discussão dos resultados foram realizados no mês de junho de 2021, juntamente com a conclusão da pesquisa.

### 3.3 Objeto de estudo ou população e dados amostral

Esse trabalho teve como objeto de estudo as pessoas e empresas atendidas na Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE, (ligadas por casamento, por união estável, por filhos, por laços sanguíneos ou ainda, que tenham controvérsias comerciais encaminhadas pelo PROCON municipal). O universo compreende todas as pessoas que compareceram em mediação ou conciliação e se enquadram nos requisitos acima e que possuem situação de vulnerabilidade econômica comprovada pelo Atestado de Pobreza. Para compor a amostra, foram selecionados 80 casos de pessoas que receberam atendimento na Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE entre 19 de janeiro a 31 de maio de 2021.

Os dados que foram coletados estavam arquivados em pastas na sala de mediação/conciliação, e continham termo assinado pelos mediados e conciliados e seus respectivos documentos. O pesquisador teve contato direto com os envolvidos na pesquisa, por ser profissional mediador e conciliador, contratado para tal.

### 3.4 Critérios de inclusão e exclusão

Como critério de inclusão, os indivíduos tinham que atender aos requisitos específicos para o atendimento na Casa da Cidadania, que seguem: ser do grupo em situação de vulnerabilidade, ou seja, ter renda familiar menor que R\$2.000,00 e bens com valores inferiores a R\$20.000,00. Ter passado pelo processo de mediação ou conciliação e ter

buscado atendimento na área de família, (exemplo), pensão alimentícia, divórcio consensual, regulamentação de visitas, guarda, etc., ou avenças civis e comerciais encaminhadas pelo PROCON local. Foram excluídos os conflitos voltados à área criminal, e outros que não envolvam pessoas em situação de vulnerabilidade.

### 3.5 Variáveis

Elementos pessoais podem influenciar na maneira de agir dos indivíduos e como tal foram importantes para compreender o contexto dos indivíduos que passaram pelo processo de mediação ou conciliação.

### 3.6 Coletas de dados, estratégias de aplicação, processamento, análise e apresentação dos dados.

A coleta dos dados foi realizada mediante análise documental, dos termos das audiências produzidos pelo mediador ou conciliador, pelos documentos dos assistidos e pela pesquisa de satisfação a fim de conhecer o perfil socioeconômico, número de filhos, estado civil, e os conflitos que foram trazidos. Foi utilizada uma pesquisa qualitativa de campo junto aos assistidos pela câmara, por intermédio de um formulário de perguntas com respostas alternativas ou fechadas e também dissertativas. Foi utilizada estatística para analisar tais dados (exemplo) gráficos, e análise de conteúdo.

### 3.7 Aspectos Éticos

Foram tomados os devidos cuidados éticos referente ao manuseio e coleta de informações das pessoas assistidas nas mediações e conciliações da Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE, preservando o anonimato dos participantes. Além disso, foram respeitadas as particularidades de cada indivíduo, assim como o que por eles foi exposto, prevenindo todo e qualquer dano possível as pessoas envolvidas, e da instituição. De tal forma, foi utilizado o TERMO DE CONSENTIMENTO DO USO DE BANCO DE DADOS (TCUBD), sendo que o projeto foi apresentado ao coordenador da Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE, localizado na da Casa da Cidadania do Município de Timbaúba – PE, e nesta ocasião foi solicitado a autorização da instituição para a realização da pesquisa. Considerou-se expor alguma informação pessoal dos participantes e que colocasse o anonimato deles em xeque e foram tomadas todas as precauções para que o anonimato dos mesmos fosse mantido.

### 3.8 Benefícios

O trabalho visou contribuir com a instituição pesquisada, possibilitando aprimorar o trabalho desenvolvido, assim como gerar novos conhecimentos científicos e parâmetros de trabalho a partir dos dados fornecidos, colaborando assim para a excelência dos atendimentos.

### 3.9 Desfechos

Como desfecho primário, pretendeu-se conhecer o contexto dos indivíduos que chegam até a mediação e conciliação, assim como os conflitos trazidos por eles, de forma a observar de maneira prática o que foi descrito ao decorrer da audiência e do acordo firmado.

Em relação aos desfechos dos acordos, o trabalho contribuiu com a prática da mediação e conciliação no âmbito da Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE, mostrando o grau de satisfação dos indivíduos envolvidos e os entraves existentes na realização do trabalho, permitindo os ajustes necessários para um atendimento eficaz, trazendo também visibilidade aos meios alternativos de resolução dos conflitos.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A presente pesquisa teve como objetivo descobrir e analisar o perfil socioeconômico dos indivíduos, os tipos de conflitos por eles demandados, identificar os desafios nos serviços prestados e identificar o grau de satisfação na resolução de suas controvérsias, dos primeiros atendimentos da Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE, que foi inaugurada no dia 19 de janeiro do ano de 2021, sendo escolhidos para esta pesquisa os primeiros 80 casos para serem analisados. Ressalta-se que cada caso contém requerente e requerido, totalizando na média 170 pessoas participantes, pois em alguns casos advindos do PROCON local, a parte requerida foi de mais de uma pessoa. A análise é de caráter quanti-qualitativo, dessa forma serão apresentados alguns gráficos com informações socioeconômicas sobre as partes, além de destacar os tipos de conflitos requeridos por elas e dados subjetivos de satisfação pelo serviço prestado. As informações colhidas foram encontradas a partir dos dados dos Termos de Audiências que estavam arquivados na sala de mediação ou conciliação, assim como os dados coletados em entrevista.

Quanto ao **gênero dos requerentes**, percebeu-se uma paridade entre eles, sendo maior parte 51,25% dos requerentes do sexo feminino e 48,75 % dos requerentes do sexo masculino. Mediante estes dados, pode-se afirmar que em sua pequena maioria, foram as mulheres que tomaram a iniciativa de procurar a mediação ou conciliação para resolverem suas demandas. Cabe ressaltar, que apesar dessa pequena diferença da maioria dos requerentes serem do sexo

feminino, uma grande parcela do sexo masculino procurou a Câmara de Mediação e Conciliação Municipal de Timbaúba – PE para a resolução de suas demandas no sentido de divórcios, dissolução de união estável e pensão alimentícia.

Na questão de **faixa etária**, a maioria dos assistidos, ou seja 39%, encontram-se na faixa entre 31 a 40 anos de idade. Enquanto a menor parcela dos assistidos, 7%, encontra-se entre 18 a 25 anos.

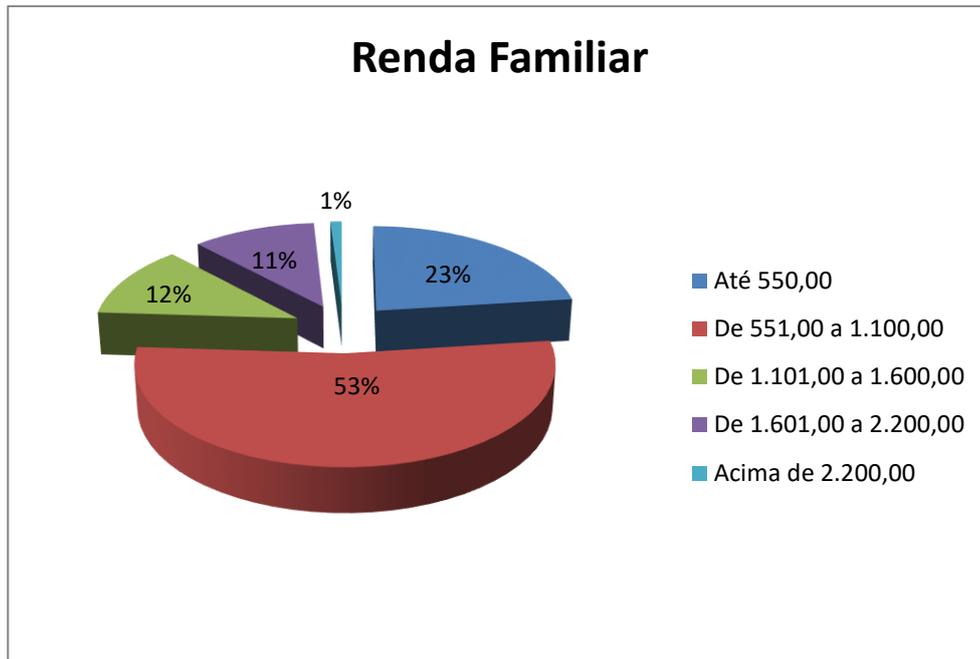
No que diz respeito ao **estado civil**, a maioria dos assistidos pela Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE, 37% são de pessoas casadas, logo em seguida, 28%, encontram-se os que vivem em união estável, seguidos pelo percentual de solteiros 28%, divorciados 6% e viúvos 1%. Esses dados confirmam a alta demanda por divórcios e dissolução de União Estável.

Quanto à **escolaridade** dos assistidos, a maioria deles, 37%, não completou o ensino fundamental e, em seguida estão aqueles que concluíram o ensino fundamental, 33%. A minoria dos assistidos, 3%, é de pessoas não alfabetizadas, seguidas pelos que não completaram o ensino superior 4%. Os assistidos com o ensino médio incompleto somaram 14% e os que completaram o ensino médio somaram 9%. Esses dados vêm a comprovar o baixo nível de escolaridade entre os assistidos pela Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE e afirmar seu grau de vulnerabilidade social.

Referente à **renda familiar**, a maioria dos assistidos pela Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE, nota-se que a maioria, 53%, recebe entre R\$551,00 a R\$1.100,00 (entre meio a um salário mínimo vigente). Em seguida, com 23%, estão aqueles que ganham até R\$550,00 (meio salário mínimo vigente). Logo em seguida 12%, vem àqueles que ganham entre R\$1.101,00 a R\$1.600,00 (de um salário mínimo a um salário mínimo e meio, vigente). Logo após com 11%, vêm àqueles que ganham entre R\$1.601,00 a R\$2.200,00 (de um salário mínimo e meio a dois salários mínimos, vigente). E finalizando, temos um percentual mínimo, 1%, dos assistidos que ganham acima de R\$2.200,00 (dois salários mínimos, vigente), estes, são partes requeridos dos processos, oriundos de conflitos do PROCON local. São empresários que foram requeridos pela parte requerente.

Para que se tenha uma melhor compreensão do exposto, segue abaixo o gráfico correspondente a renda familiar da população atendida.

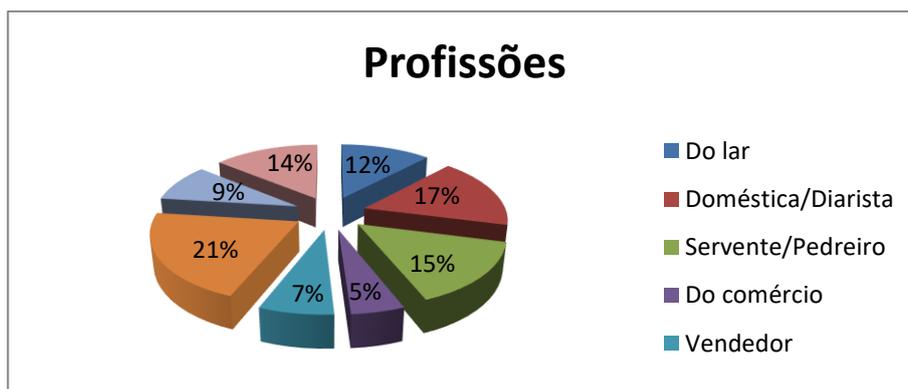
Gráfico 1 – Renda familiar



Mediante a estes dados, podemos concluir que a Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE vem cumprindo com o seu papel, que é o de atender a população em situação de vulnerabilidade social, com renda familiar menor que dois salários mínimos, contribuindo para que estes tenham acesso à justiça gratuita de forma célere e eficaz, contribuindo para desafogar o Sistema Judiciário do município.

Referente às **profissões** dos assistidos, é possível se observar que a maior parte deles se enquadram na opção Autônomo, 21%. Em seguida, com 17%, encontram-se as Domésticas/Diaristas, seguidas dos Serventes/Pedreiros com 15%. Logo após com 12%, estão às assistidas que se declararam como sendo “Do lar”, seguidas pelos assistidos trabalhadores rurais com 9%. Ainda temos os Vendedores com 7% e os trabalhadores do comércio com 5% do percentual, assim como mostra o gráfico abaixo.

Gráfico 2 – Profissões



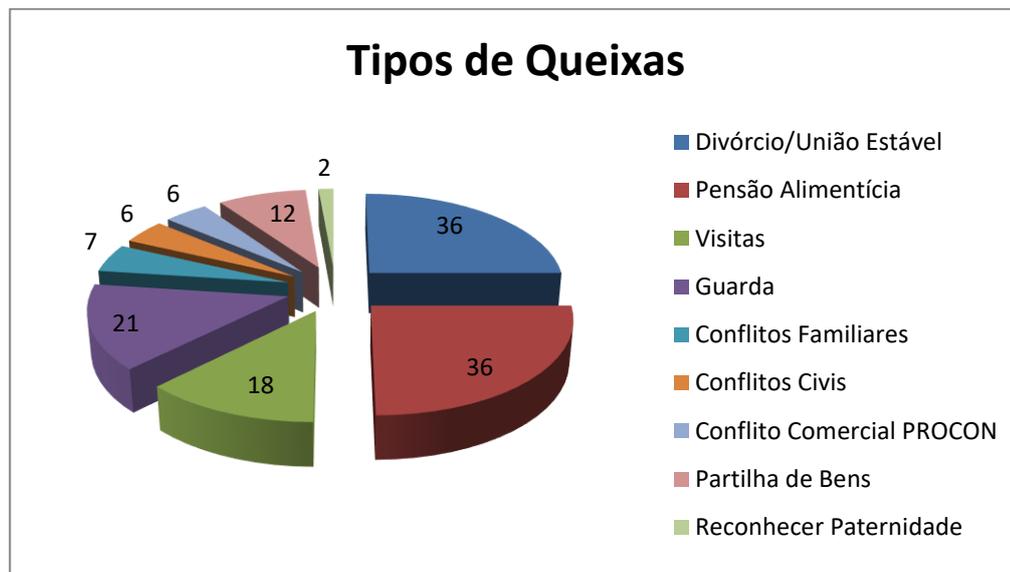
Nota-se que dentre as profissões citadas e descritas no gráfico, nenhuma necessita de um alto nível de escolaridade. Tal fato comprova-se com o nível de escolaridade e o baixo nível salarial já citado dos assistidos.

Vale destacar o alto número de assistidos que se alto denominaram como “Desempregados”, 14%, e que não recebe nem o suficiente para suprir suas próprias necessidades (conforme relato deles próprios), o que vem salientar ainda mais a condição de vulnerabilidade social dos mesmos.

Foram pesquisados também, quais os principais **tipos de queixas** que levaram os requerentes a procurarem a mediação ou conciliação. Ressalta-se que nem sempre a queixa é apenas uma, ou seja, o requerente pode ter procurado a Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE para resolver o divórcio, a pensão alimentícia, a partilha de bens, a guarda e visitas, por exemplo, em uma só audiência de mediação.

O gráfico abaixo nos mostra melhor como foi essa procura.

Gráfico 3 – **Tipos de queixas**



Lembramos que, para a realização deste estudo de caso, foram levadas em consideração as primeiras **80 audiências** de mediação e conciliação da Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE. Diante disso, nota-se que a grande maioria das queixas, trinta e seis casos, diz respeito a conflitos relacionados com os assistidos que procuram tratar sobre o **divórcio ou dissolução de união estável**.

Para que os casais chegassem à decisão do divórcio ou a dissolução da união estável, notou-se nas audiências que as partes se queixam de constantes discussões com agressões físicas e verbais. Por conta das agressões físicas, se houver “Medida Protetiva” entre as partes,

a audiência não poderá ser realizada, pois não podemos ir contra uma medida judicial, aproximando as partes. Muitas das brigas são ocasionadas por incompatibilidade de pensamentos, vontades, cultura, dentre outros fatores como exemplo, o financeiro, que acabam acarretando ainda mais o distanciamento entre eles. Nas mediações, as esposas expuseram que seus esposos passam muito tempo fora de casa, trazendo insegurança a elas, pois elas acreditam que eles tenham outra companheira. Também alegam falta de carinho, diálogo, elogios e isso gera desconforto, mágoas e incertezas. Algumas delas também reclamaram do uso excessivo de bebidas alcoólicas pelos seus companheiros, tornando-os mais agressivos complicando mais ainda seu relacionamento. Outras ainda reclamaram por estarem passando por dificuldades financeiras graves com seus companheiros. Além desses conflitos, percebeu-se que muitos casais brigam por dificuldades em lidar com os filhos do ex-companheiro(a), ou até mesmo com o ex-companheiro(a) do cônjuge, quando alguns se sentem desprezados e em segundo plano, gerando assim ciúmes e discussões.

O outro assunto tratado com destaque pela mediação foi a **pensão alimentícia**, com trinta e seis casos do total. Vale ressaltar que, em alguns casos, esse tema foi tratado mesmo após o divórcio ou dissolução de união estável, pelo não cumprimento da parte requerida. Vale ressaltar que a pensão alimentícia é um valor em dinheiro, destinado para a compra de alimentos do requerente, e muitos deles procuram a mediação para regularizar o valor e dia que esse direito será depositado em conta bancária do seu, ou sua, representante legal. Ressalta-se que há muitos casos em que o requerido não está cumprindo com o estabelecido e assim a outra parte acaba tendo que arcar com todas as despesas sozinho(a) e o maior prejudicado é o(s) filho(s). Além disso, dentre os dados coletados notou-se que os requerentes mencionaram que existem muitas parcelas da pensão atrasadas, mas não procuram a justiça para executar o valor atrasado pelo medo do ex-companheiro ser preso. Em resposta, muitos requeridos afirmam que estão recebendo pouco ou estão desempregados e que não estão conseguindo suprir nem as próprias necessidades. É possível perceber que alguns requeridos não compreendem que embora separados, ambas as partes precisam arcar com metade das despesas do(s) filho(s), e ficam com receio em pagar o valor de pensão, pois acham que o dinheiro não será destinado a essas despesas. Esquecem que além do valor destinado aos alimentos, os filhos carecem de remédios, de educação, de roupas, de produtos de higiene, de lazer, de calçados dentre outros fatores importantes e necessários no cotidiano. E a parte que fica responsável pela guarda tem outras despesas como moradia, energia elétrica, água, telefone, transporte e muitos outros gastos no cuidado com o(s) filho(s). Na mediação, o

mediador expõe às partes todos estes parâmetros, fazendo com que as partes passem a refletir sobre o verdadeiro papel de cada um até chegarem a um entendimento mútuo e um acordo.

Em seguida, com vinte e um casos do total, encontra-se a **guarda dos filhos**. O mediador faz com que os genitores compreendam que as intrigas entre eles não devem afetar o amor e o cuidado para com os filhos, e que o diálogo entre as partes deve sempre existir, para dirimir todas as situações que dali por diante ocorrerem, que haja sempre uma boa comunicação entre eles, pois não dá para mudar o fato de que eles têm filhos juntos, e que isto será um elo eterno entre eles, devendo então pensar no bem-estar e felicidade do(s) seu(s) filho(s).

Em relação à guarda do(s) filho(s), a grande maioria dos assistidos optou pela guarda unilateral da varoa, com visitas quinzenais do varão do casal. A minoria dos casais optou pela guarda compartilhada, com residência fixa na casa da varoa e poderão passar o tempo que quiserem na casa do varão, o que é extremamente positivo, pois a(s) criança(s) ou adolescente(s) precisa(m) se sentir pertencente e seguro em um lugar, para assim desenvolver suas atividades do dia-a-dia de forma sadia. Com a guarda compartilhada, os genitores têm responsabilidades conjuntas na criação dos filhos, embora estejam em casas diferentes (SANTOS; SANTOS, 2015).

Quanto ao **direito de visitas**, os dezoito casos assistidos pela Câmara de Mediação e Conciliação de Timbaúba – PE, a maioria deles decidiu pela visita em dias e horários pré-definidos e alternados entre as partes. A minoria decidiu pela visita de forma livre, onde a parte que não reside com o filho pode buscá-lo quando desejar, ou levar e buscar na escola e viajar juntos. Nestes casos, tudo tem que ser previamente combinado com o genitor guardião do(a) filho(a), prevalecendo a vontade imperativa do menor. Alguns assistidos que buscaram a mediação, já possuíam acordo judicial referente às visitas, porém uma das partes não estava cumprindo com o estabelecido no acordo judicial e isso deixou os filhos tristes pelo distanciamento de um dos pais, pois quando o casal decide se separar, um dos principais fatores a se pensar é referente a presença de ambos no desenvolvimento dos filhos. Ainda sobre as queixas de visitas, percebeu-se que os assistidos se mostraram insatisfeitos quanto a visita do(a) filho(a) à casa do genitor, pela forma que a criança é tratada pelos(as) companheiros(as) dos pais. Tendo em vista que, depois do término do relacionamento, muitos assistidos já estão em novos relacionamentos e muitas vezes os filhos não se adaptam rapidamente a eles.

Junto ao processo de divórcio ou dissolução de união estável, encontramos também a **partilha de bens** com doze casos do total, e que é a grande causadora de conflitos entre os

casais assistidos, pelo valor sentimental oculto neles, ficando difícil ter que abrir mão de algo tão importante para eles. Outra queixa comum é sobre a venda dos bens e a divisão igualitária entre as partes, pois as partes reclamaram que não conseguiria comprar uma nova casa com as mesmas estruturas, tendo então que retroceder. Além disso, muitos mediados não concordaram com o valor de venda do imóvel. Alguns dos assistidos que se encontravam em união estável e optaram pela separação, afirmaram que muitos bens não foram adquiridos durante a constância do relacionamento e se recusaram a ter que dividir. Houve também casos em que os assistidos receberam herança ou construíram seus imóveis em parte de terrenos cedidos pelos pais, e que durante a mediação, se negaram a realizar acordo de partilha.

Ressalta-se que, nesses casos em que as partes não chegaram a um acordo, as mesmas foram encaminhadas à Defensoria Pública do município ou que procurassem um advogado particular militante no município para ser resolvido de forma judicial.

Em seguida encontramos sete casos do total, que se refere aos **conflitos familiares**, ou seja, os assistidos têm procurado a mediação para trabalhar assuntos pessoais, como: herança, o uso de propriedade familiar, sucessão, desocupação de imóvel por familiar, etc..., assuntos que dizem respeito apenas a eles, e que não estão conseguindo contornar a situação, então confiam a um terceiro o papel de mediar o conflito. Geralmente esses conflitos são entre irmãos, tios e sobrinhos, pais e filhos ou até mesmo entre netos e avós, sendo que em mediação tiveram casos em que foi exposto falta de respeito e divergências de escolhas entre esses membros da família.

Ressalta-se que as intervenções realizadas pelo mediador foram sempre pela instauração da Cultura da Paz e sempre utilizando a Comunicação Não Violenta (CNV) no intuito das partes compreenderem a importância do diálogo, de refletirem sobre suas atitudes e como poderiam mudar visando à harmonia da relação. Tendo em vista que em um relacionamento seja ele conjugal ou parental deve existir entendimento, comunicação e reciprocidade, onde ambos se respeitem e entendam a individualidade um do outro.

Em seguida, encontramos seis casos do total, que se refere aos **conflitos civis**, ou seja, os assistidos procuraram a mediação para resolverem seus conflitos no âmbito civil não criminal, como exemplo: a defesa da honra, acordo sobre bem imóvel locado (despejo) entre outros, onde todas as mediações lograram êxito, com a realização de acordos.

A Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba –PE também atendeu, e atende, as demandas oriundas do PROCON local, seis casos do total, que são os **conflitos comerciais**, tais como: cobranças, não cumprimentos de acordos comerciais, reclamações de produtos defeituosos, super faturamento de contas entre outros, que nestes

casos, são conciliadas utilizando-se as mesmas técnicas da mediação e a Comunicação Não Violenta (CNV) para que a Cultura da Paz seja instalada entre as partes contendedoras, chegando assim ao acordo conjunto. Todas as conciliações neste caso lograram êxito, com a realização de acordos.

Houve ainda dois casos de **reconhecimento de paternidade**, onde algumas requerentes que procuraram a mediação para tratar a respeito dos direitos de seus filhos(as), relataram em escuta individual, que só tiveram um breve relacionamento com o requerido e logo se separaram, e preferiram no primeiro instante, não falar sobre a gravidez. Porém, quando o filho já estava um pouco maior, e sentindo falta da figura paterna, elas decidiram procurar o pai da criança no intuito de que o requerido se aproximasse do(a) filho(a), e também regularizar a guarda, o direito de visitas e a pensão alimentícia. Ressalta-se que nesses casos alguns assistidos quiseram realizar o exame de DNA. Nas mediações houveram acordos para a realização dos exames de DNA, e mediante ao resultado destes, a realização de uma nova audiência para a regulamentação da guarda, do direito de visitas e da pensão alimentícia dos menores.

Em relação ao desfecho final das oitenta **audiências** pesquisadas, quarenta e quatro delas foram frutíferas, ou seja, foi realizado acordo entre as partes. O empenho do profissional mediador/conciliador na utilização das técnicas autocompositivas, juntamente com o emprego da Comunicação Não Violenta, foi determinante para o êxito destes acordos.

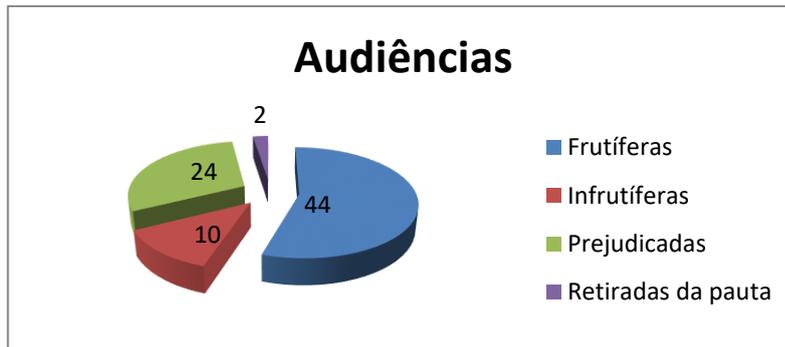
Mesmo com o empenho e dedicação do profissional na utilização destas técnicas, dez audiências foram infrutíferas, ou seja, não foi obtido acordo. As partes se mantiveram em suas posições e preferiram ir a litígio pelos meios judiciais, mesmo sabendo do desgaste que iriam enfrentar quanto ao tempo e valores que irão despende.

Vinte e quatro audiências foram prejudicadas e não puderam ser realizadas devido à ausência de uma das partes ou de ambas. Mesmo com o envio da “Carta Convite” as partes interessadas, alguns deles não comparecem na data e hora marcada, na grande maioria sendo a parte requerida no conflito. É então redigido um termo para a parte que compareceu e esta é orientada a remarcar a audiência ou entrar com litígio pelos meios judiciais.

Ainda, duas audiências foram retiradas da pauta a pedido dos interessados, pois esses entraram em acordo antes mesmo da audiência, e acharam melhor optarem pelo cancelamento da mesma.

Estes dados estão expostos no gráfico abaixo para melhor compreensão.

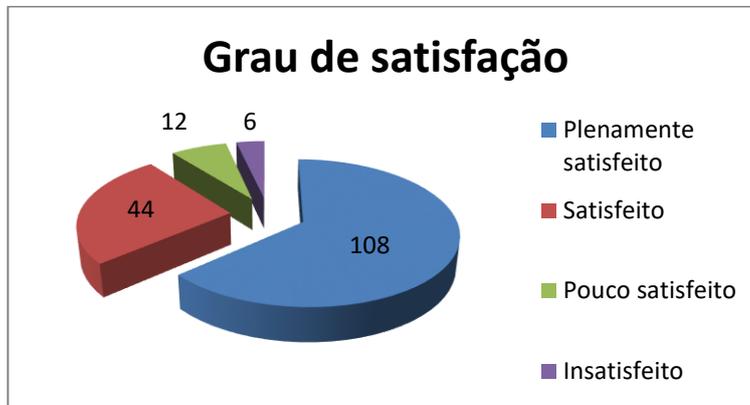
Gráfico 4 – Audiências



Em relação ao **grau de satisfação** dos atendidos, cento e oito pessoas se declararam plenamente satisfeitas pelo atendimento e desfecho de sua demanda. Outras quarenta e quatro pessoas declararam satisfeitas. Já, doze pessoas, declararam estarem pouco satisfeitas com o resultado dos seus pleitos, pois, ou não chegaram a um acordo durante a audiência ou a outra parte do processo não compareceu à audiência, impossibilitando a realização desta. E seis pessoas declararam estarem insatisfeitas com o resultado de suas demandas.

O gráfico abaixo ilustra melhor o exposto acima.

Gráfico 5 - Grau de satisfação



Esses números vêm a confirmar aos profissionais envolvidos no trabalho da Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE a excelência na qualidade dos serviços prestados, mediante ao alto grau de satisfação dos assistidos, e é um incentivo a mais para que todos continuem empenhados nessa lide.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em todo o decorrer da pesquisa foi apresentada a importância das audiências de mediação e conciliação extrajudicial no âmbito da Câmara de Mediação e Conciliação de

Timbaúba – PE, que são ofertadas gratuitamente à população timbaubense em situação de vulnerabilidade social.

Atrelado a isso, foi apresentada a importância no emprego de técnicas autocompositivas na condução das audiências, da Comunicação não Violenta (CNV) que enriqueceu a conduta da mediação e da conciliação na abordagem das partes envolvidas, de forma efetiva, contribuindo imensamente na resolução da maioria dos conflitos e da instalação da Cultura da Paz para o desfecho positivo dos acordos.

Vale ressaltar, a importância da comunicação dentro da mediação ou conciliação, pelo fato de ter início, meio e fim, identificando os pontos importantes do conflito com objetividade, causando um entendimento claro dos interesses que atenda ambas as partes, tornando-se um instrumento extremamente importante para a mediação. Por isso, deve ser cada vez mais estudada, desenvolvida e aplicada por quem media ou concilia, e aprendida por todos nós, pois, infelizmente, nos confrontamos com conflitos todos os dias não só na esfera organizacional como também na individual.

Para a elaboração deste artigo científico, foram selecionados os primeiros 80 atendimentos do ano de 2021, já que a câmara pesquisada é recente, e teve sua inauguração em 19 de janeiro de 2021 pela atual gestão eleita em 2020, no intuito de descobrir e analisar o contexto socioeconômico dos interessados, assim como elencar os tipos de conflitos pleiteados por eles, bem como mensurar o grau de satisfação dos assistidos após participarem das audiências e identificar os desafios que a equipe de colaboradores tem que enfrentar doravante.

Para atingir o objetivo da pesquisa foi descrito o perfil social do público atendido, ou seja: idade, estado civil, profissão, escolaridade, renda familiar, dentre outras informações importantes para conhecer os assistidos. Além disso, destacaram-se os tipos de conflitos e principais queixas levadas por eles ao setor de mediação e conciliação, bem como o grau de satisfação após o atendimento.

Diante do exposto, verificou-se que o contexto dos assistidos que procuraram atendimento na mediação ou conciliação são, em sua maioria, de pessoas na faixa etária entre 31 a 40 anos de idade, com ensino fundamental não completo. Na sua grande maioria são profissionais autônomos, isto é, sem vínculo empregatício, e que não necessita de um alto nível de escolaridade.

Referente ao estado civil a maioria dos assistidos são casados com renda familiar entre R\$551,00 a R\$1.100,00 (entre meio a um salário mínimo vigente). Foi levantado também que o maior número de requerentes é do sexo feminino.

As principais queixas encontradas são, em primeiro lugar com 36% dos casos, referentes a divórcios e dissolução de união estável, e através da análise foi possível identificar os motivos que levaram os assistidos a se separar, sendo eles o distanciamento afetivo, sentimento de sobrecarga, traições, etc.

Ainda com 36% também existe a queixa de pensão alimentícia que, na sua grande maioria são acordadas na própria audiência do divórcio, porém houve casos onde a parte requerida não vinha realizando os depósitos dos valores da pensão, ou os valores estavam desproporcionais aos rendimentos do requerido, e estes foram restabelecidos mediante acordo na audiência de mediação visando as necessidades e o bem estar do(s) filho(s) menor(es) do casal.

No que se refere às demandas do PROCON local, que identificamos no gráfico como sendo “Conflito Comercial”, os assistidos requerentes reclamaram sobre várias questões como: cobrança, descumprimento de contrato comercial, super faturamento de contas entre outros e pela conciliação, em todos os casos foram realizados os acordos necessários visando o bom relacionamento comercial futuro entre as partes.

Através dos dados coletados, além de identificar às principais queixas dos requerentes, o perfil dos assistidos, a demanda pela qual os levou a procurarem a mediação ou conciliação, foi possível mensurar o grau de satisfação pelo serviço prestado e os principais desafios que a equipe de colaboradores terá que solucionar para a excelência no atendimento dos assistidos pela mediação ou conciliação.

O principal desafio identificado pela pesquisa foi quanto à ausência da parte requerida ou de ambas as partes, o que impossibilita a realização da audiência de mediação ou conciliação. Tal fato é compreendido pelo motivo da não obrigatoriedade do comparecimento das partes, visto que elas não são intimadas a comparecerem, mais recebem uma “Carta Convite” convidando-as ao comparecimento, podendo ser acompanhadas por advogados ou não. Este fato abre precedentes para a ausência do requerido ou do requerente e deixa uma lacuna nos horários das audiências e ociosidade da equipe colaboradora naquele intervalo de tempo.

No que se refere ao grau de satisfação dos assistidos pelas mediações e conciliações, a maioria dos assistidos, cento e cinquenta e duas pessoas, se sentiram “plenamente satisfeitas ou satisfeitas” pelo resultado obtido ao término do processo da sua demanda após a mediação ou conciliação, e pela rapidez com que obtiveram a solução do seu conflito, reiterando a excelência dos serviços prestados pelos colaboradores da Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE.

Portanto, a mediação ou a conciliação extrajudicial, hoje, é um mecanismo de total relevância na sociedade timbaubense, pois possibilita que indivíduos em situação de vulnerabilidade social tenham direito ao acesso à justiça gratuita em um espaço acolhedor, para exporem suas angústias, e se tratando de casais, se possível, que consigam reconciliar-se, e mesmo que ocorra o divórcio, estar cientes que podem decidir por si mesmos, e não colocando suas vidas nas mãos do Estado, para que este decida de maneira imperativa por eles.

Ressalta-se que a mediação não é voltada apenas a casais ou familiares, mas também a todos aqueles que visam solucionar um conflito, seja ele qual for, de forma célere e pacífica. Desta forma, os conflitos são trabalhados para que os assistidos reflitam e se concentrem nos seus interesses e não nas suas posições e consigam chegar a uma decisão coerente.

A mediação é conduzida de forma imparcial, sigilosa, diligente e competente, por profissional competente para tal, e é neste momento que os assistidos têm a oportunidade da oralidade para identificar e expor seus interesses possibilitando assim a realização de um acordo que seja o melhor para o futuro da relação. A recuperação da comunicação entre as partes é de suma importância no decorrer da mediação, como garantia de um bom relacionamento no futuro entre as partes envolvidas no conflito, promovendo assim a Cultura da Paz.

Portanto, tendo em vista a quantidade de conflitos presentes no nosso dia-a-dia, no meio familiar e administrativo, se faz urgente o emprego de novas propostas de intervenção e soluções autocompositivas, levando essas informações aos indivíduos, para assim diminuir as angústias existentes em nosso meio, de forma a preparar e fortalecer a sociedade para possíveis e futuros conflitos e a necessidade de se promover a instalação de câmaras de mediação e conciliação nos municípios, para o acesso ao direito à justiça da comunidade em situação de vulnerabilidade social.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, H.N., PINTO ALBUQUERQUE, C. Y CRUZ SANTOS, C. (2013): “**Cultura de Paz e Mediação Social. Fundamentos para a construção de uma sociedade mais justa e participativa**”, *Mediaciones Sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*, no 12, pp. 132-157. DOI: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_MESO.2013.n12.45266](http://dx.doi.org/10.5209/rev_MESO.2013.n12.45266)
- FUCHS, C. (2008), **Internet and Society: Social Theory in the Information Age**, Nova Iorque, Routledge.
- GERHARDT, T. E; SILVEIRA, D. T. S. A pesquisa científica. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora UFRGS, 2009. p. 31-42.
- GRUNIG, L. A., Grunig, J. E., & Dozier, D. M. (2002), **Excellent Public Relations and Effective Organizations. A Study of Communication Management in Three Countries**, Nova Iorque, Routledge.
- MOREIRA, R. P. **Mediação de conflitos no âmbito da Defensoria Pública**. 2013. Disponível em: <<http://esmec.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2014/12/PDF30.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2021.
- PISKE, Oriana. **Formas alternativas de resolução de conflitos**. *Revista do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, Brasília*, v.24,n.5, p. 47-55, maio. 2012. Disponível em: <HTTP://bdjur.stf.jus.br/dspace/handle/2011/49739>. Acesso em: 29 mai. 2021.
- ROSENBERG. MARSHALL B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. I Marshall B. Rosenberg ; [tradução Mário Vilela]. - São Paulo: Ágora, 2006.
- SANTOS, C. L; SANTOS, M. C. C. L. **Guarda compartilhada não é o mesmo que alternância de residências**. 2015. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2015-fev-02/mp-debate-guarda-compartilhada-nao-mesmo-alternancia-residencias>>. Acesso em: 15 jun. 2021
- SCHNITMAN, Dora Fried. **Novos paradigmas na resolução de conflitos**. In: SCHNITMAN, D. F.; LITTLEJOHN, S. (Org.). *Novos Paradigmas em Mediação*. Tradução de Marcos A. G. Domingues e Jussara Haubert Rodrigues. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.
- SILVA, F. S. D. **Metodologia Científica e Pesquisa Aplicada**. 2011. Disponível em: <[http://portal.virtual.ufpb.br/biologia/novo\\_site/Biblioteca/Livro\\_2/8-METODOLOGIA.pdf](http://portal.virtual.ufpb.br/biologia/novo_site/Biblioteca/Livro_2/8-METODOLOGIA.pdf)>. Acesso em: 11 jun. 2021.
- TORRES, Jasson Ayres. **O acesso à Justiça e soluções alternativas**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005.

## APÊNDICE

### APÊNDICE A

#### ROTEIRO DE COLETA DE DADOS DADOS PESSOAIS (PESQUISA DE CAMPO)

**Gênero:**

**Data de nascimento:**

**Estado Civil:**

**Escolaridade:**

**Renda Familiar:**

**Profissão:**

**Cor/Raça:**

#### DADOS SUBJETIVOS

**Tipo de queixa:**

Divórcio

Guarda

Pensão Alimentícia

Confirmação de Paternidade

Visitas

Conflitos familiares. Qual? \_\_\_\_\_

Conflitos civis. Qual? \_\_\_\_\_

Comerciais / PROCON Qual? \_\_\_\_\_

**Sua demanda foi atendida?  Sim  Não. Se não, qual foi o motivo do não atendimento?**

A parte requerida faltou  A parte requerente faltou  Não houve acordo entre as partes

**Qual seu grau de satisfação mediante ao atendimento de sua demanda?**

Plenamente satisfeito  Satisfeito  Pouco satisfeito  Insatisfeito

## APÊNDICE B

### TERMO DE COMPROMISSO E USO DE DADOS



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE COMUNICAÇÃO, TURISMO E ARTES  
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM RELAÇÕES PÚBLICAS**

#### **Termo de Compromisso de Utilização de Dados (TCUD)**

Eu, **Dr<sup>a</sup>. Lídia Raquel Herculano Maia**, professora orientadora da Universidade Federal da Paraíba, no âmbito do projeto de pesquisa intitulado “**BENEFÍCIOS E DESAFIOS COM A IMPLANTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO PARA O MUNICÍPIO DE TIMBAÚBA/PE**”, **comprometo-me** com a utilização dos dados contidos no banco de dados dos termos de mediações e conciliações da Câmara de Mediação e Conciliação do Município de Timbaúba – PE, a fim de obtenção dos objetivos previstos a aprovação do Artigo Científico apresentado ao Centro de Comunicação, Turismo e Artes da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Relações Públicas.

Comprometo-me a manter a confidencialidade dos dados coletados nos **arquivos de termos de audiências**, bem como com a privacidade de seus conteúdos.

Declaro entender que é minha a responsabilidade de cuidar da integridade das informações e de garantir a confidencialidade dos dados e a privacidade dos indivíduos que terão suas informações acessadas.

Também é minha a responsabilidade de não repassar os dados coletados ou o banco de dados em sua íntegra, ou parte dele, à pessoas não envolvidas na equipe da pesquisa.

Por fim, comprometo-me com a guarda, cuidado e utilização das informações apenas para cumprimento dos objetivos previstos nesta pesquisa aqui referida. Qualquer outra pesquisa em que eu precise coletar informações serão submetidas a nova apreciação de sua parte.

A partir das informações acima, informa a necessidade de **dispensa** do TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO para realização deste projeto tendo em vista que o mesmo utilizará somente dados secundários obtidos a partir do estudo do material já coletado.

Esclareço ainda que os dados coletados farão parte dos estudos do aluno **Valmir de Sá Alves**, discente da **Graduação em Relações Públicas**, da Universidade Federal da Paraíba, sob minha orientação.

João Pessoa, 01 de junho de 2021.

---

Valmir de Sá Alves – (Pesquisador responsável)

## APÊNDICE C

### TERMO DE AUTORIZAÇÃO E USO COMPROMISSO

#### TERMO DE AUTORIZAÇÃO E COMPROMISSO PARA USO DE INFORMAÇÕES

Eu, **Arthur Benvindo Pinto de Souza**, ocupante do cargo de Coordenador da Casa da Cidadania do Município de Timbaúba – PE, onde está sediada a Câmara de Mediação e Conciliação do Município, após ter tomado conhecimento do projeto de pesquisa intitulada: “**BENEFÍCIOS E DESAFIOS COM A IMPLANTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO PARA O MUNICÍPIO DE TIMBAÚBA/PE**”, que tem como objetivo verificar o grau de satisfação dos indivíduos atendidos por este órgão público descrito acima, bem como os desafios encontrados, o perfil dos indivíduos e suas controvérsias, além de tornar mais conhecido os meios extrajudiciais de solução de conflitos pela população local e, para tanto, necessita coletar as seguintes informações dos arquivos do banco de dados dos termos das audiências realizadas para esse estudo, **autorizo** o pesquisador **Valmir de Sá Alves** a ter acesso às informações dos termos de audiência de mediação e conciliação desta instituição para a referida pesquisa.

Esta autorização está sendo concedida desde que as seguintes premissas sejam respeitadas: as informações serão utilizadas única e exclusivamente para a execução do presente projeto; o pesquisador se compromete a preservar as informações constantes nos documentos, garantindo o sigilo e a privacidade das partes envolvidas.

Timbaúba, 01 de junho de 2021.

---

**Arthur Benvindo Pinto de Souza**  
Coordenador da Casa da Cidadania