

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO PUC- COGEAE

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NOS CENTROS DE INTEGRAÇÃO DA
CIDADANIA**

LÉIA SILVIA MORAES FERREIRA GOMES

**SÃO PAULO
2015**

LÉIA SILVIA DE MORAES FERREIRA GOMES

**MEDIACAO DE CONFLITOS NOS CENTROS DE INTEGRAÇÃO DA
CIDADANIA**

**Monografia apresentada como exigência de
Conclusão do Curso de Aperfeiçoamento
Mediação Intervenções Sistêmicas para
Resolução de Conflitos e Disputas em
Diferentes Contextos**

Orientadora: Professora Dra Mônica Haydée Galano

**PUC-SÃO PAULO
2015**

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao meu esposo e filhos, que acreditaram em meu potencial e também àqueles que me fizeram críticas construtivas, para mais uma conquista em minha vida.

Resumo

O presente trabalho apresenta um estudo através de Mediação de Conflitos entorno dos postos do Programa Centro de Integração da Cidadania, ligado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Governo do Estado de São Paulo. Seu objetivo é apresentar o potencial que um programa dessa natureza possui para a educação em direitos humanos, tornando-se assim um espaço de promoção do acesso à justiça pela via do conhecimento acerca dos direitos de cada cidadão. Para tanto, foram percorridos os seguintes passos: pesquisa bibliográfica sobre o tema e pesquisa de campo, por meio de acompanhamento do dia a dia do Programa e da implementação de projetos voltados para o cumprimento do objetivo de promoção de cidadania e direitos humanos na periferia de São Paulo como Projeto Núcleos de Mediação Comunitária e o Projeto de Educação Política. Com isso, pôde-se refletir que a educação em direitos humanos apresenta-se como um forte e poderoso instrumento na asserção dos direitos, porém, deve ser vista como mais um instrumento e não o único, uma vez que a democratização definitiva do acesso à justiça depende de uma transformação radical no sistema jurídico/judiciário brasileiro.

Palavras-chave: Acesso a justiça -Centros de Integração da Cidadania - Mediação de Conflitos

ABSTRACT

This paper presents a study by Conflict Mediation around the posts of Citizenship Integration Center Program, attached to the Department of Justice and Defense of Citizenship of the State of São Paulo. Your goal is to present the potential that such a program has for education in human rights, thus becoming a space to promote access to justice by way of knowledge about the rights of every citizen. To this end, the following steps were covered: literature on the subject and field research, through day to day monitoring of the program and the implementation of projects aimed at the fulfillment of the objective of promoting citizenship and human rights on the outskirts of São Paulo as Community Mediation Centers Project and the Civic Education Project. Thus, it could be reflected that human rights education presents itself as a strong and powerful instrument in the assertion of rights, however, should be seen as another instrument and not only, as the ultimate democratization of access Justice depends on a radical transformation in the Brazilian legal / judicial system.

Key-words: access to justice-centers of integration of citizenship-conflict mediation

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	6
2. MEDIAÇÃO DE CONFLITO	
1) 2.1. Tipos de conflitos e sua adequação aos métodos de resolução.....	7
2.2. Conceito de mediação.....	7
2.3. Arbitragem, conciliação e negociação.....	8
3. O MEDIADOR	
3.1 Quem pode ser mediador.....	9
3.2 A atuação do mediador.....	9
4. MEDIAÇÃO JUDICIAL.....	11
5. CENTRO DE INTEGRAÇÃO DA CIDADANIA-CIC.....	12
6. A TRAJETÓRIA DO CIC.....	13
7. CIC E A REFORMA DA JUSTIÇA.....	15
8. POLITICAS PUBLICAS.....	18
9. A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NOS CENTROS DE INTEGRAÇÃO DA CIDADANIA.....	19
10. RELATO DE EXPERIENCIAS	
10.1. 1º Relato	21
10.2. 2º Relato.....	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	30
ANEXO -RESOLUÇÃO CNJ N°125 DE 29DE NOVEMBRO 2010.....	31

1. INTRODUÇÃO

A mediação é uma forma de solução consensual de conflitos, desenvolvida, no Brasil, a partir da década de noventa, surgiram entidades voltadas para a prática e sistematização da teoria da mediação, que passou também a ser estudada em algumas instituições de ensino superior.

Nos últimos anos a Mediação tem sido destacada como importante instrumento para a solução rápida e pacífica dos conflitos quer na área judicial quer na esfera extrajudicial. O atual código de Processo Civil, é bem verdade, tem no seu bojo a utilização da mediação. Nas ações de procedimento sumário (artigo 275, incisos I e II). À partir da Resolução nº125, de 29 de novembro de 2010, O Conselho Nacional de Justiça deu um importante passo para estimular a Mediação e a Conciliação ao instituir a Política Nacional de tratamento aos conflitos de interesses, incumbindo aos órgãos judiciário, de oferecer mecanismo de soluções de controvérsias em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem como prestar atendimento e orientação ao cidadão. Pela resolução nº 125, foi determinada aos Tribunais, a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos.

A Resolução traz uma série de inovações no trato das conciliações já incorporadas aos procedimentos processuais civis. Mas, além disso, propõe uma verdadeira mudança de paradigmas e a construção de um novo ideal. Entretanto, para que surta os efeitos desejados, é necessário que haja mudança de mentalidade e comunhão de esforços não só dos chamados operadores do direito, como dos próprios jurisdicionados, sob pena da referida Resolução se tornar inócua.

O alcance dos objetivos deste trabalho passa pelo estudo do que vem a ser a mediação de conflitos, da atuação do mediador e da mediação de conflito no Centro de Integração da Cidadania, com relato de atendimentos de uma mediadora.

2. MEDIAÇÃO DE CONFLITOSⁱ

2.1. Tipos de conflitos e sua adequação aos métodos de resolução

Os conflitos intersubjetivos podem adquirir as mais variadas feições, dependendo do seu objeto, da capacidade de entendimento entre as partes etc. Não é difícil constatar que um conflito familiar possui características diferentes de um conflito entre empresas e que ambos requerem tratamentos diversos. Diante dessa realidade, faz-se necessário explicitar que para cada tipo de conflito é mais apropriado este ou aquele método de solução.

Existem conflitos que demandam conhecimentos extremamente técnicos. Há conflitos em que não se vislumbra a menor possibilidade de acordo e que necessitam da força coercitiva do Estado para a sua resolução. Por sua vez, existem conflitos decorrentes de relações que as partes querem preservar e conflitos decorrentes de relações continuadas, como as relações familiares, que se perpetuam no tempo. Outros, mais simples, extinguem-se com um acordo celebrado entre as partes, sem se perpetuarem no tempo.

Cada caso, cada situação, adequa-se mais ou menos aos vários métodos de resolução de conflitos, consensuais ou não. Os métodos consensuais mais utilizados serão conceituados a seguir, a começar pela mediação, por ser o objeto de estudo desse trabalho.

2.2. CONCEITO DE MEDIAÇÃO

Feitas essas considerações, passemos à conceituação de mediação: mediação é o método consensual de solução de conflitos, que visa à facilitação do diálogo entre as partes, para que melhor administrem seus problemas e consigam, *por si só*, alcançar uma solução. Administrar bem um conflito é aprender a lidar com o mesmo, de maneira que o relacionamento com a outra parte envolvida não seja prejudicado.

A mediação é mais adequada para aqueles conflitos oriundos de relações continuadas ou cuja continuação seja importante, como as relações familiares, empresariais, trabalhistas ou de vizinhança, porque permitirá o restabelecimento ou aprimoramento das mesmas. A esses casos é mais adequada a mediação, mas não há óbices em se utilizar outros métodos, da mesma forma que não há óbices em se utilizar a mediação para a solução de outros tipos de conflitos.

É o método mais indicado para esses casos porque possibilita a compreensão do conflito pelas partes, para que possam melhor administrá-lo e evitar novos desentendimentos no futuro.

Na mediação, os conflitos só podem envolver direitos patrimoniais disponíveis ou relativamente indisponíveis . Isso porque apenas esses direitos podem ser objeto de acordo extrajudicial. Feito um acordo, este pode ou não ser homologado pelo Judiciário, a critério das partes.

Outrossim, vale ressaltar que a mediação também pode ser feita em se tratando de matéria penal. Nos casos de crimes sujeitos à ação penal privada ou à ação penal pública condicionada, a mediação poderá culminar na renúncia da queixa-crime ou da representação.

2.3. ARBITRAGEM ,CONCILIAÇÃO E A NEGOCIAÇÃO

Por fim, para melhor esclarecer o que vem a ser a mediação, resta diferenciá-la dos demais *métodos consensuais* de solução de conflitos: arbitragem, conciliação e negociação.

A **arbitragem**, regulada pela Lei 9.307/96, é o método no qual as partes submetem a solução de seus litígios a *um terceiro, que decidirá* de acordo com a lei ou com a equidade. Essa decisão deverá ser acatada pelas partes, já que o laudo arbitral tem força de título executivo judicial e se sujeita à apreciação pelo Judiciário apenas nos casos de nulidade previstos na lei. É mais adequada para aqueles conflitos que necessitam de conhecimentos extremamente técnicos para sua solução.

Na **conciliação** o que se busca é um acordo, é o fim da controvérsia em si mesma através de concessões mútuas; se não houver acordo, a conciliação é considerada fracassada. O conciliador pode sugerir às partes o que fazer, pode opinar sobre o caso, diferentemente do mediador, que visa à comunicação entre as partes, a facilitação de seu diálogo, sem sugerir a solução, para que possam sozinha administrar seu conflito. Uma mediação pode ser bem sucedida mesmo sem culminar em um acordo, bastando que tenha facilitado o diálogo entre as partes e despertado sua capacidade de entenderem-se sozinhas.

Finalmente, a **negociação** é a forma de solução de um litígio, em que as próprias partes resolvem-no sem a participação de um terceiro. Pode-se dizer que a mediação é uma negociação assistida.

É importante frisar que as formas de solução de conflitos não são umas melhores que as outras. Cada qual possui características que as tornam mais adequadas para este ou aquele tipo de conflito, como já foi explicitado anteriormente. De toda sorte, vale ressaltar que a mediação pode trazer como vantagens um baixo custo, informalismo, confidencialidade e maior compromisso das partes em cumprir os acordos e respeitar a solução encontrada, já que não lhes é imposta.

3. O MEDIADOR

3.1 Quem pode ser mediador

O mediador é um terceiro imparcial, com competência técnica e eleito pelas partes. A competência técnica diz respeito à capacitação do mediador, que envolve o conhecimento básico de psicologia, sociologia, técnicas de escuta e comunicação, formas de manejo dos conflitos, dentre outros.

Atualmente, no Brasil, diante da inexistência de regulamentação da atividade, qualquer pessoa pode ser um mediador e o Projeto de Lei em trâmite também não faz restrições. Não há, porém, sentido em restringir a mediação aos advogados: um mediador não precisa sequer possuir curso superior, deve ser capacitado para a *mediação*. De acordo com cada tipo de conflito é que as partes escolherão o mediador que melhor possa orientá-las, que tenha uma formação mais voltada para o caso específico.

O mediador não atua como advogado nem como psicólogo nem como assistente social; atua como um *mediador*. Sua atividade pode até ser considerado um novo tipo de profissão, embora os conhecimentos de outras áreas sejam bastante úteis à mediação, que é uma ciência interdisciplinar.

3.2 A atuação do mediador

O mediador tem a função precípua de *facilitar a comunicação entre as partes*. Sua função é conduzir o diálogo das partes, escutando-as e formulando perguntas. Essa forma de coordenar a mediação, através da escuta e da formulação de perguntas que levem as partes a refletirem sobre o caso, não é uma criação recente. Pode-se dizer que um de seus pilares teóricos é o método socrático de busca da verdade, a maiêutica. O diálogo é o fundamento desse método, em que o conhecimento é extraído do interior da mente pela própria pessoa, a partir de um questionamento bem conduzido, que a encaminhe à essência do que se quer saber.

O mediador, longe de impor sentenças, impõe regras de comunicação, inclusive com seu exemplo. Daí a importância de que as conheça completamente.

Escutar atentamente, inquirir para saber mais, e fazer um resumo do compreendido, é as regras da comunicação mais importantes a serem tomadas em conta pelo mediador.

“Pois, assim como a responsabilidade dos clientes é discutir o problema, a do mediador é orientar como discuti-lo.”

Conforme já foi dito anteriormente, uma mediação pode ser bem sucedida mesmo sem culminar em um acordo, bastando que tenha facilitado o diálogo entre as partes e despertado sua capacidade de entenderem-se sozinhas. Assim sendo, o mediador deve ter direito ao pagamento de seus honorários mesmo quando não há acordo entre as partes mediadas no fim da reunião. Até porque o acordo pode ser elaborado só depois da reunião de mediação, mas em consequência desta.

O mediador deve saber *identificar os reais interesses das partes*, ocultos devido à angústia e ao discurso influenciado pela sociedade. Roberto Portugal Bacellar, para ilustrar a importância de descobrirem-se os reais interesses das partes, cita a história de duas irmãs que brigavam por uma laranja. Depois de concordarem em dividi-la ao meio, a primeira pegou sua metade, comeu a fruta e jogou a casca fora, enquanto que a segunda jogou fora a fruta e usou a casca para fazer um doce. Observando esta história fica claro, que os reais interesses eram diferentes e que a não identificação do mediador, deu prejuízo para as partes, pois a fruta seria comida inteira e a quantidade de casca de uma laranja, seria maior.

O mediador tem o *compromisso de manter sigilo* sobre os fatos conhecidos através das reuniões de mediação. Isso, inclusive, faz com que a mediação seja mais adequada para certos casos em que não se queira publicidade. O sigilo também é importante porque possibilita às partes a exposição de sua intimidade para a discussão profunda sobre seus reais interesses.

As organizações que promovem a mediação costumam prever em seus códigos de ética o dever de sigilo do mediador. Em alguns países, como nos Estados Unidos⁶, os mediadores são proibidos de serem testemunhas em processos judiciais; no Brasil, o dever de sigilo do mediador é imposto pela ética, mas não há lei que, explicitamente, proíba os mediadores de serem testemunhas.

Nesse ponto, cabe um adendo: mesmo no ordenamento jurídico pátrio, o dever de sigilo dos mediadores sobre fatos conhecidos no exercício de sua atividade é resguardado quanto à obrigatoriedade de prestar testemunho. Isso porque o art. 207 do Código de Processo Penal e 406 do Código de Processo Civil excluem desse dever as pessoas que, por suas atividades, são obrigadas a guardar sigilo:

Na doutrina se considera como pessoas que devam guardar segredo profissional aquelas: a) previstas em lei; b) previstas em regulamentos que disciplinam o exercício da atividade; c) previstas em normas consuetudinárias e d) as indicadas pela própria natureza da atividade. (Julio Fabbrini Mirabete, *Código de Processo Penal Interpretado*)

A análise da atuação do mediador deixa claro que mediação requer treinamento e conhecimentos específicos. É uma atividade que envolve importantes valores sociais e a intimidade dos indivíduos; por esses motivos, carece de regulamentação específica, principalmente abordando o aspecto da capacitação técnica dos mediadores, em respeito à boa-fé dos que os procuram.

A regulamentação da mediação, que já está encaminhada pelo projeto de lei nº 7169/2014, que está sendo aguardado apreciação pelo Senado Federal, deve ser feita de forma adequada e completa, para manter a credibilidade da atividade, que muito contribui para a pacificação social, ao possibilitar o entendimento e a compreensão entre os indivíduos.

4. MEDIAÇÃO JUDICIAL

Parece que o termo mediação judicial designa, de acordo com o projeto de lei (art. 4º), a mediação realizada durante o processo, por intermédio de mediador indicado pelo Judiciário. Se for realizada durante o processo ou não, sem o intermédio do Judiciário, será mediação extrajudicial. O texto deixa explícita a possibilidade de as partes recusarem o mediador indicado, já que este deve necessariamente ser eleito por aquelas. As partes devem ter a liberdade de utilizarem ou não a mediação, pois esta orienta-se pelo princípio da liberdade e autonomia da vontade, não devendo ser imposta:

No mundo todo, onde a mediação é praticada e se respeita a norma fundamental de deixar seu uso à exclusiva vontade das partes, são resolvidos mais de setenta e cinco por cento dos casos que de outra forma teriam ido diretamente ao Poder Judiciário. Foi assim que, com uma mudança de cultura, com um novo meio de resolver as disputas, conseguiu-se desafogar o Poder Judiciário.

A respeito de a mediação ser feita pelo juiz, não houve consenso, pois seria mais uma atribuição à função do magistrado. Como já foi dito, a mediação requer preparo específico; ademais, alguns casos requerem várias reuniões, o que sobrecarregaria ainda mais os juízes.

Os processos judiciais, via de regra, sujeitam-se ao princípio da publicidade; a mediação, por sua vez, deve ser sigilosa. Diante disso, como deve ser realizada a mediação judicial? Deve ser realizada em audiência submetendo-se à publicidade? Pensamos que a mediação, mesmo sendo judicial, continua a ser um método autônomo de solução de conflitos, com seus próprios princípios e objetivos. Um desses objetivos é fazer com que as partes conversem, descubram seus reais interesses ocultos; para isso, é preciso uma atmosfera propícia, que lhes inspire desvirtuar a atividade e prejudicaria seus resultados.

Assim, a mediação coordenada pelos mediadores judiciais deve ser realizada em um local destinado para isso, um setor de mediação, que, inclusive, pode ser organizado em conjunto com a Defensoria Pública, para facilitar sua operacionalização.

O texto diz que a qualquer tempo ou grau de jurisdição o juiz poderá convencer as partes a utilizarem-se da mediação (art. 4º). Apesar de ser um tanto improvável que as partes ainda tenham condições de diálogo após todo o trâmite processual, que instiga seu antagonismo, é importante que a lei permita a mediação em qualquer grau de jurisdição. Seria incoerente a lei restringir a realização da mediação judicial a uma determinada fase sob pena de preclusão, já que as partes podem, a qualquer tempo, pedir a desistência da ação ou do recurso, por terem resolvido seu conflito por meio de acordo; se quiserem obter esse acordo por meio da mediação, não há por que negar-lhes, seja qual for a fase em que se encontre o processo.

De toda sorte, consideramos que a lei também deve prever um momento certo para as partes decidirem se querem ser mediadas. A nosso ver, nas fases atualmente reservadas à tentativa de conciliação pelo Código de Processo Civil e Lei dos Juizados Especiais, as partes devem ter a opção entre a mediação e a conciliação. Como alguns conflitos podem ser mais bem solucionados através da mediação, achamos que a lei deve prever não uma "tentativa obrigatória de conciliação", mas uma "tentativa de resolução consensual do conflito", cabendo às partes, a escolha do método.

5. CENTROS DE INTEGRAÇÃO DA CIDADANIA- CIC

O CIC teve início como uma ação da Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo em 1996. Tornou-se, em 2001, uma coordenadoria regulamentada pelo decreto estadual 46.000, onde estão arrolados os seus princípios norteadores: a prevenção de conflitos interpessoais ou de grupos; a implementação de alternativas comunitárias de prevenção e solução de conflitos; a participação de associações e movimentos populares no planejamento, na execução e na avaliação das ações desempenhadas; a localização em regiões carentes e com pouca oferta de serviços públicos; a qualidade na prestação de serviços conforme o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos do Estado de São Paulo; a integração e a colaboração entre os órgãos e entidades estatais para a prestação de serviços; a desconcentração do atendimento ao cidadão; a aproximação do Estado e da comunidade; o estímulo à organização popular.

A articulação da parceria entre diversas secretarias de Estado, o Poder Judiciário e o Ministério Público, ocorre através de convênios com a Secretaria de Justiça, responsável por gerenciar o projeto, capacitar os

parceiros para o trabalho integrado, relacionar-se com a comunidade local e fornecer alguns recursos materiais. A proposta de descentralização do atendimento no espaço da cidade realiza-se mediante a concentração de múltiplos órgãos públicos no mesmo edifício.

Serviços de identificação, posto da Polícia Militar, atendimento da Polícia Civil, atendimento de assistência social, balcão de empregos, PROCON, além dos parceiros anteriormente mencionados, integram o programa CIC. Em sua concepção, o projeto contempla a possibilidade de outras parcerias a fim de atender a demandas específicas de cada localidade em que se instala. Assim, tem-se conhecimento de unidades planejadas em que Conselhos Tutelares, FEBEM, ou órgãos municipais integram-se ao CIC. Além disso, o espaço costuma ser aproveitado pelas associações civis para reuniões, eventos, cursos e outras atividades comunitárias.

6. A TRAJETÓRIA DO CIC

Os idealizadores do projeto eram defensores do garantismo e da transformação do modelo de justiça vigente, no início dos anos 80, destacando-se dentre eles alguns desembargadores de Justiça que tiveram uma atuação diferenciada na Quinta Câmara do Tribunal de Alçada Criminal de São Paulo — TACRIM.

O grupo identificava-se com movimentos de crítica ao autoritarismo estatal ou social, tendo os direitos humanos como princípio de pensamento e ação. No fim da ditadura, esse discurso vinculava-se às garantias de defesa dos perseguidos pela repressão, fossem presos comuns ou políticos. Assim, a identificação com o garantismo colocava o grupo na luta por democracia e justiça social, destoando do conservadorismo dos tribunais e politizando a atividade jurisdicional.

Após a promulgação da Constituição Federal de 1988, várias teses jurídicas defendidas pelo grupo tornaram-se majoritárias. Todavia, sua crítica não se limitava ao ordenamento jurídico oficial, objetivando transformar também a prática da justiça.

Ao se resgatar a história da criação do projeto dos CICs, constatou-se em sua gênese o compromisso com a transformação política do sistema de justiça, das relações de poder entre as instituições e os cidadãos. Por isso, ao recontar para os pesquisadores a história do projeto, seus idealizadores falaram em um novo pacto social, em um novo paradigma de justiça e mesmo em revolução.

Nesse cenário, o funcionamento do CIC exigiu das instituições e dos profissionais duas inversões de prioridade: a adequação de todos os serviços públicos à realidade dos conflitos (e não o contrário) e o deslocamento das autoridades no espaço da cidade.

Entretanto, o CIC não pode ser tomado como um projeto acabado. Sua implementação depende da interação contínua entre planejadores, executores e usuários, para constantemente atender às demandas plurais

de justiça e segurança. Além disso, seus objetivos reclamam que seja sempre reatualizado por novas demandas, pressupondo o diálogo entre os envolvidos para a ampliação sem fim da consciência de direitos e papéis.

O principal elemento definidor do CIC é a proposta de integração entre os serviços em si e destes com a comunidade. Há uma nova forma de prestar serviços públicos, não mais fragmentadamente, mas integrando as políticas de segurança, justiça, assistência social, emprego, etc. Há ainda a aposta em um Estado não mais identificado com a repressão, mas aberto à participação da comunidade na gestão do equipamento e na resolução dos problemas coletivos.

Diante da "ausência" do Estado nas periferias, o equipamento deve, segundo o projeto, simbolizar a ocupação do "vazio", mediante oferta de serviços de segurança e justiça em áreas carentes desses equipamentos. A implementação disso exige uma reforma do Estado fundada na descentralização dos serviços. Assim idealizados, esses centros, teoricamente, deverão romper com o tradicionalmente oferecido: autoritarismo, centralização, corporativismo e fragmentação. Ocorre que, para efetivar-se a integração entre a comunidade local e os agentes estatais, é necessário abandonar a ideologia de "ocupação do vazio", o que significa propor-se a um trabalho efetivamente conjunto entre os representantes do poder público e os cidadãos no diagnóstico de problemas, na definição de prioridades, na gestão dos recursos, nos rumos da política de acesso à justiça e na avaliação do serviço prestado.

A pesquisa apontou a complexidade e a ambição desse projeto. Além da descentralização dos órgãos da justiça e da segurança, do atendimento eficaz às demandas concretas da população, a proposta avançava na reflexão da necessidade de serem criados arranjos institucionais capazes de desenvolver uma nova cultura jurídica comprometida com a redução das injustiças sociais, em que aplicação da justiça seja equivalente a justiça social.

Essa nova cultura, sem lugar para a repressão penal, pode ser lida como incapaz de enfrentar o fenômeno conhecido por "o crescimento da violência urbana". Este se constitui num dos riscos para a implementação do projeto: o deslocamento do discurso da transformação para o discurso da repressão ao crime.

Conforme se tem constatado, há possibilidade de a prestação de serviços acabarem por se inserir numa lógica de prevenção do crime, ou — o que é menos desejável — de combate ao crime. Nessa lógica, subordina-se toda e qualquer ação pública à avaliação de sua eficácia em prevenir e combater o crime. A educação ou a justiça passam a serem justificados, não como direitos fundamentais, mas como estratégias de controle do crime.

É o risco ao qual, segundo as análises empreendidas no decorrer da pesquisa, o projeto foi exposto ao ser incorporado, em 2000, pelo governo federal, entre as ações de prevenção da violência do Plano

Nacional de Segurança Pública. Isto porque a gestão dessas ações, não tendo ficado sob a competência do Ministério da Justiça (como o restante do Plano), transferiu-se ao Gabinete de Segurança Institucional, órgão ligado à Presidência da República, cujos cargos são privativos de oficiais das Forças Armadas. A partir daquele momento, a gestão do CIC passou a fazer parte do Plano de Integração e Acompanhamento dos Programas Sociais de Prevenção da Violência — Piaps, que articulava programas e políticas federais, estaduais e municipais com impacto na prevenção da violência. Assim, de uma proposta inovadora de transformação da relação entre o Estado e os cidadãos na garantia dos direitos, o CIC converteu-se, num primeiro momento, numa ação de segurança pública, correndo já aí o risco da redução da experiência. Todavia, no contexto de colonização das questões de segurança pública pela ideologia da segurança nacional durante a segunda gestão de Fernando Henrique Cardoso, os fundamentos filosóficos dos CICs acabaram desvirtuados, na medida em que passaram a servir à estratégia da repressão.

Ainda que a gestão do CIC não estivesse sob a coordenação do Ministério da Justiça, a aprovação de projetos visava à utilização dos recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública, administrado pela Secretaria Nacional de Segurança Pública — Senasp.

Com a mudança de governo em 2003 — e a extinção dos Planos Integração e Acompanhamento dos Programas Sociais-Piaps e as decisões voltaram à esfera do Ministério da Justiça, que prontamente passou a reunir informações sobre a avaliação do programa em São Paulo. Observe-se que a proposta de ampliação dos CICs insere-se, no discurso do novo ministério, no projeto da reforma do sistema de justiça, constituindo, até o presente, uma das prioridades da recentemente criada Secretaria de Reforma do Judiciário.

Os novos gestores de Brasília estão preocupados em dar efetividade aos princípios de política pública idealizados no passado, reatualizando-os no presente como um experimento de prática inovadora em administração da justiça. Desta forma, não buscam reproduzir os passos dados pelo governo de São Paulo na criação das unidades já em funcionamento, enunciando até mesmo reservadas críticas à condução do programa paulista.

7. CIC E A REFORMA DA JUSTIÇA

Costuma-se associar o conhecimento obtido pela pesquisa empírica ao processo de limpeza, de retirada de camadas. Entretanto, a compreensão da realidade alcançada com a investigação acerca dos centros de integração da cidadania assemelhava-se à dinâmica das partículas de poeira. Quanto mais os fatos acumulavam-se, superpunham-se, mais visíveis eles se tornavam e, com isso, a promessa de se obter resposta à indagação que conduzia os pesquisadores: afinal, qual é a

novidade deste equipamento instalado na periferia das zonas norte, sul, leste e oeste da cidade?

Se ao longo do levantamento empírico apreendiam-se algumas transformações na cultura jurídica necessárias para que o projeto CIC vingasse, com a análise e interpretação dos resultados ficaram evidentes três rupturas que poderão viabilizar a superação do modo tradicional de funcionamento do sistema de justiça:

- ruptura com a fragmentação entre os campos de saber do direito, e os modos de intervenção típicos de cada um deles;
- ruptura com a fragmentação entre os diversos órgãos públicos e setores do Estado responsáveis pela garantia dos direitos fundamentais de cidadania;
- ruptura com a segmentação entre o Estado e a sociedade civil nos assuntos públicos.

As três significam possibilidades de superação do modo fragmentado como o Estado brasileiro vem administrando conflitos ao longo da história. Todavia, não se pode desconsiderar jamais o fato de que essas rupturas não estão presentes de modo uniforme em todos os momentos, em todos os serviços ou em todas as unidades do CIC em funcionamento.

Mesmo para fins didáticos, não é possível abordar essas promessas (ou rupturas) separadamente, uma vez que isso levaria à fragmentação da análise ou, em outras palavras, ao esquecimento da dialética existente entre elas. Se não, vejamos.

O aparelho de Estado está assentado em uma lógica em que a defesa da independência entre as diversas instituições que o compõem não deve ameaçar sua unidade, da qual depende a eficácia necessária à sua funcionalidade. A divisão do trabalho, marca de cada instituição, leva a outra sorte de fragmentações cuja apreensão é fundamental para que se descortine, no que interessa neste texto, o funcionamento do sistema de justiça. Assim, diversas instituições são responsáveis pelo exercício do controle social, mas não necessariamente trabalham articuladas entre si, o que faz com que as propostas de incremento da eficácia no controle da violência encontrem inúmeras resistências na sua implementação. Essa disfuncionalidade busca ser superada por aquilo que, no CIC, denomina-se integração. Se o CIC se limitar a trabalhar com o objetivo do aumento da eficácia dos órgãos públicos, não realizará suas potencialidades transformadoras, mas aumentará a extensão do poder estatal no controle das relações sociais.

Entretanto, a proposta do trabalho integrado não reproduz a organização típica das instituições porque questiona a hierarquia entre os agentes públicos, na medida em que co-responsabiliza todos os parceiros, não apenas pelo atendimento às demandas ingressantes, mas pela própria gestão do equipamento e da política pública. Logo, dentro de um CIC, a

orientação jurídica e a educação em direitos deve ser tarefa de todos, do escrevente ao juiz. O questionamento da hierarquia significa o questionamento do saber próprio de cada corporação. O desafio do CIC para a democratização das instituições é não se perder na disputa de saberes entre as corporações ou na resistência ao abandono da hierarquia. É assim que, na prática, podem ser encontrados juízes disputando a liderança do programa com os gestores administrativos e tentando reproduzir no CIC o ambiente forense, incluindo nisso o uso de togas, as relações formais e a centralidade do juiz como diretor da unidade.

O questionamento dos saberes fragmentado dos agentes públicos também se revela na proposição de outro modo de administração dos conflitos, qual seja o que se convencionou chamar de metodologia da mediação, na qual o agente estatal não define a situação nem o modo de resolvê-la, mas serve como facilitador da negociação de uma solução entre as partes. Para isso, ele precisa superar a divisão clássica entre Direito Civil, Direito Criminal, Direito Trabalhista, não se restringindo nos conhecimentos técnicos inerentes a esses campos.

É justamente nessa aparente indefinição de critérios (ou de fundamentos de aplicação do direito) que se encontra outro ponto de inflexão na trajetória do CIC. Se reduzir-se a um equipamento no interior do Estado em que se pratica a mediação descolada da garantia dos direitos fundamentais, ele se limitará a ratificar acordos privados que podem significar a violação dos direitos humanos. Mas o projeto do CIC propõe a superação da fragmentação dos saberes com a produção alternativa do direito no sentido de atender à indivisibilidade dos direitos humanos, sem lugar na estrutura formal da justiça, que separa os interesses públicos em bens jurídicos cuja proteção torna-se contraditória: liberdade *versus* segurança, propriedade *versus* direito.

É assim que, no CIC, se podem presenciar intervenções de autoridades públicas em conflitos interpessoais motivados pelo uso ilegal do solo para moradia, ou na regulação de situações de convivência em grandes conjuntos habitacionais. Nesse aspecto, a informatização abre espaço para que a administração da justiça signifique justiça social, na medida em que torna efetivos os direitos sociais assegurados no ordenamento jurídico.

Na medida em que a mediação se mantiver pautada nas demandas dos movimentos sociais com expressão local, não há o risco de empobrecer a qualidade da oferta de serviços de justiça destinados aos moradores da periferia. É aí que as três rupturas se completam. O CIC não consiste em uma transformação interna ao Estado, mas representa um questionamento das fronteiras que separam o cidadão comum das decisões políticas que o afetam. Acrescente-se ainda que a integração do CIC com a sociedade local (chamada comunidade) conduz ao intercâmbio entre o saber técnico-jurídico e o saber local. Este modelo aponta para o exercício de novas relações de poder.

A potencialidade dos Seus não se limita à democratização do sistema de justiça, uma vez que, contemplando os direitos sociais, alarga o conceito de direito à justiça, exigindo a democratização de outras instituições. Em algumas situações observadas na pesquisa, o CIC mostrou-se como canal de demandas da sociedade local. É o caso, por exemplo, de pessoas que obtêm vagas em escolas e hospitais por intermédio de autoridades que cobram dos estabelecimentos a garantia do direito à educação e à saúde. É o caso também de um promotor de Justiça que, em parceria com um líder comunitário, visitou as creches da região cobrando providências no sentido de adequação dos estabelecimentos aos preceitos consagrados no Estatuto da Criança e do Adolescente, fortalecendo uma reivindicação popular.

8. POLITICAS PÚBLICAS

Podemos conceituar política pública como sendo, normalmente, um conjunto de ações e medidas do governo instituído pelo interesse comum, de maneira a gerar a solução de um problema que chama a atenção do Estado. A política pública, normalmente, é instituída tendo como base conceitual os problemas da esfera pública. O Estado Brasileiro resguarda um viés autoritário muito forte nas políticas públicas do país.

As políticas públicas traduzem, no seu processo de elaboração e implantação e, sobretudo, em seus resultados, formas de exercício do poder político, envolvendo a distribuição e redistribuição de poder, o papel do conflito social nos processos de decisão, a repartição de custos e benefícios sociais. Como o poder é uma relação social que envolve vários atores com projetos e interesses diferenciados e até contraditórios, há necessidade de mediações sociais e institucionais, para que se possa obter um mínimo de consenso e, assim, as políticas públicas possam ser legitimadas e obter eficácia. (TEIXEIRA, 2002).

As Políticas sociais são programas que possuem o objetivo de proporcionar condições básicas, como saúde, alimentação e educação, especialmente à população mais carente, mediante a constituição de direitos e deveres, tanto por parte do gestor da política quanto dos beneficiários dos referidos programas (CARDOSO et al, 2005).

O Estado atua por meio da Administração, valendo-se dos órgãos governamentais e de órgãos administrativos para dirigir, governar e exercer a sua vontade intentando um resultado útil. Planos de ação e seu direcionamento competem aos órgãos governamentais; a execução fica a cargo dos órgãos administrativos que lhe são subordinados. Nesse sentido, as diversas compreensões de políticas públicas, destacando-se a concepção que as tem com foco de interesse para o direito público: "programas de ação governamental visando coordenar os meios à disposição do Estado e as atividades privadas para a

realização de objetivos socialmente relevantes e politicamente determinados" (BUCCI, 2002, p.241).

Na realidade, as políticas públicas têm sua principal razão de existência nos próprios direitos sociais e, tais direitos concretizam-se por meio de prestações positivas do Estado (BUCCI, 2002, p.39). Quanto à natureza jurídica das políticas públicas, adota-se aqui a sua concepção como programas de ação do Estado.

No que tange às políticas públicas necessárias à efetivação dos direitos sociais, tem-se a participação dos cidadãos como uma imposição constitucional. Argumenta-se que o poder público deve manter interação constante com a sociedade, o que também solicita uma sociedade consciente e cidadãos participantes capacitados a cobrar do Estado as suas atribuições e, por conseguinte, reforçá-lo (PINSKY; BASSANEZI, 2008).

A participação popular é essencial à legítima construção dos direitos constitucionais, que assim não dependem apenas da concepção política dos governos para a sua concretização. Os direitos sociais, como a assistência social, são conquistas que exigem uma resposta legítima do Estado brasileiro e, portanto, não são moedas de troca político-partidária. Diante disso, a não observância de instrumentos de participação e controle social pode culminar no esvaziamento do próprio direito constitucional à assistência social em nome de práticas clientelistas.

Em 13 de maio de 1996, foi lançado o Programa Nacional de Direitos Humanos – PNDH – que, em 13 de maio de 2002, foi atualizado, passando a ser o PNDH-2 e, em 2009, fora instituído o Programa Nacional de Direitos Humanos-PNDH-3. Trata-se de um importante avanço para a efetivação da democracia no país, por tratar-se de um instrumento para elaboração de políticas públicas que garantam e promovam os direitos humanos. Tais direitos têm um conteúdo político e, por isso, devem estar no centro das políticas públicas. No mesmo sentido, a Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República firma-se como destacado colaborador, considerando-se que faz com que a luta pelos direitos da pessoa humana esteja sempre em pauta no governo.

As políticas públicas devem assegurar o crescimento sustentado da economia do país, criando empregos e aumentando a renda dos cidadãos brasileiros. Em foco, as políticas sociais de cunho universal que tenham como objetivos a igualdade de oportunidades.

9. A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NOS CENTROS DE INTEGRAÇÃO DA CIDADANIA

O estímulo à resolução pacífica de conflitos e a promoção da mediação como instrumento para a resolução pacífica de conflitos já encontram assento dentro dos postos fixos do CIC. Os núcleos de mediação dentro de cada posto funcionavam desde 2004. A esse respeito, afirma Guilherme Assis de Almeida: A primeira

experiência de mediação comunitária nos postos do Programa CIC ocorreu em 2004, na gestão do secretário Alexandre de Moraes. Foi realizado um seminário de formação para uma centena de pessoas (com a presença de dezenas de juizes de paz). Após a realização do seminário aproximadamente 20 pessoas foram trabalhar voluntariamente em cinco postos do programa CIC (ALMEIDA, 2011).

Ao longo dos últimos anos, outros cursos de formação já foram ministrados.. Entretanto, tais ações não foram suficientes para instalar um projeto de política pública nesse setor; há uma necessidade permanente de buscar a renovação do quadro de mediadores e o constante aprimoramento dos que realizam a mediação, proporcionando lhes instrumentos de reciclagem e intercâmbio com outros profissionais ligados à prática.

No final de 2007, a Coordenação do Programa CIC elaborou o Projeto de Mediação Conflitos que buscou atender essencialmente à missão do CIC no que diz respeito à garantia do acesso à justiça e de educação em direitos humanos. Segundo o jurista Kazuo Watanabe, presidente do CEBEPEJ, no “Programa Cidadania para Todos” (Canal Universitário, dezembro de 2007), quando os conflitos sociais ficam sem solução, surge uma litigiosidade contida, fenômeno extremamente perigoso para a estabilidade social,

A mediação comunitária só funciona quando é realizada entre pares. Por estar envolvida em uma realidade comum, a possibilidade de empatia aumenta, e a possibilidade de entendimento também. Cf. QUEIROZ, 2012.

A mediação comunitária de conflitos, portanto, representa um instrumento democrático de acesso à justiça, pois, sendo realizada em bairros da periferia das grandes cidades, visa à inclusão social dos indivíduos marginalizados; à efetivação do exercício da cidadania, por meio da prevenção e solução de seus conflitos, da orientação e da conscientização de seus direitos e deveres. A respeito do Programa de Mediação, pode-se verificar uma abertura maior da máquina estatal à voz da sociedade. Percebeu-se o quanto é importante ampliar esse processo participativo, pois quando as ações governamentais estaduais ou municipais respondem aos anseios da sociedade, menos empíricas e mais eficientes tornam-se as medidas oficiais, sejam elas de cunho econômico, político ou social. Os Núcleos de Mediação Comunitária representam um exemplo de avanço na direção da democracia participativa, pois proporcionam a efetivação de direitos fundamentais como o acesso à justiça, a solução e a prevenção da má administração dos conflitos, mas com uma concepção mais ampla de valorização dos cidadãos, oferecendo lhes estímulos à resolução cooperativa e pacífica de controvérsias, mitigando assim a exclusão social. Pois ser cidadão é respeitar e participar das decisões da sociedade para melhorar sua vida e a de outras pessoas. Tal projeto tem como objetivos, por um lado, a integração social e o combate à exclusão social, mas, por outro lado, também previne e resolve litígios entre os membros de uma mesma comunidade, contribuindo para a implantação de uma cultura de paz. O

grande desafio de cada um de nós, cidadãos e Estado, é efetivar a cidadania dentro desse contexto de profunda desigualdade sócio-econômica em que vivemos, através da criação de oportunidades para a ativa participação das pessoas no processo de construção de soluções adequadas para suas controvérsias, resgatando a sua autoestima e despertando-as para o potencial de que são possuidoras.

Para fortalecer a prática da resolução pacífica de conflitos por meio da mediação nos postos fixos do CIC, em 2007 foi assinado o Protocolo de Intenções para a Promoção da Mediação em áreas de alta vulnerabilidade social, que estabeleceu parâmetros comuns para desenvolver ações conjuntas visando à implementação da mediação e demais formas alternativas de resolução de conflitos no âmbito do estado de São Paulo. Essa iniciativa integrou as três esferas de governo e entidades da sociedade civil.

Além da assinatura do Protocolo de Intenções, a Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente, por meio da UMAPAZ (Universidade Livre do Meio Ambiente e Cultura de Paz), viabilizou e sediou a realização de uma primeira etapa de formação de mediadores que teve início em novembro de 2007. O público prioritário foi composto por voluntários.

10. RELATOS DE EXPERIÊNCIAS

Estes relatos consistem de experiência, vivenciado por mim desde 2007, até a presente data junho de 2015.

Após uma triagem onde participo os atendidos relatam o ocorrido e suas expectativas quanto ao assunto, se faz necessário verificar se existe a possibilidade de uma mediação ou o encaminhamento para outros órgãos de competência a resolver tal assunto. Então determinado que possa percorrer o caminho da mediação, será feito uma Carta Convite onde constará a data e horário para que a outra parte mencionada pelo atendido possa saber e comparecer para possível mediação. Com o comparecimento das partes, provando-se a voluntariedade para resolução do conflito, então começará as fases da mediação. Verifica-se um numero maior em mediação familiar, vizinhança, e comercial. Diante desta avaliação, será relatado dois atendimento em mediação.

10.1 – 1º RELATO

Sempre peço a Deus que nos dias dedicados á Mediação sejam os mais especiais, não que os outros dias não o sejam, mas minha oportunidade de poder ser um terceiro imparcial, que fará a

diferença na vida dessas pessoas, as fazendo ser responsáveis pela resolução dos seus desentendimentos, é muito gratificante e de extrema responsabilidade.

Vou com a esperança de poder fazer a diferença. Ao chegar ao Centro de Integração da Cidadania-CIC existem várias pessoas para serem atendidas.

Uma senhora, era a primeira da fila, quando chamada entrou na sala dizendo.

- Meu problema é minha filha. Ela mora muito perto da minha casa, mas, ela nunca vai lá em casa.
- Ela mora a uma quadra de distância da minha casa. A casa dela fica em cima da loja que eles têm.
- O que sua filha vende na loja?
- A loja dela é de comida.
- Que tipo de comida. É comida pronta?
- Na loja dela tem frangos de todos os tipos, tem carne assada, macarrão, lasagna azeitona, lá tem também muitas bebidas e muitas outras coisas.
- É uma dessas lojas que vende comida pronta para comer em casa.
É uma delicatesse?
- É isso mesmo, é uma delicatesse. Uma vez ela falou que esse é o nome.

Sua filha ,é casada há quase cinco anos, mas não tem filhos. Ela ficou falando sobre sua vida pobre, porém, honesta. Seu pai trabalhou muitos anos numa única empresa, a mãe sempre cuidou da casa e dos dois filhos, Ela e sua única irmã que atualmente mora lá pelos lados da Zona Sul.

A senhora disse ter 82 anos de idade, está viúva há quase dez anos, mora sozinha. Gosta de se cuidar, estava muito bem arrumada, tudo combinando. Sapatos baixos, pretos, bolsa azul escura e vestido preto. O cabelo, bem tratado, usava brincos de bola. Porém, a tristeza era muito visível, e a vontade de ser ouvida. Repetia as frases que iniciou a conversa entre nós

- O problema é que ela nunca vai me visitar.
- Não sei, eu ligo para ela todos os dias e ela sempre diz que está muito ocupada. Outro dia ela falou que ia passar lá, esperei até tarde da noite e ela nem ligou para dizer por que não foi.

- Sabe, eu gosto muito deles, mas, eu acho que eles não gostam de mim.

- Eu nunca briguei com o marido dela.

- A senhora me falou que a loja da sua filha é muito perto da sua casa, já pensou em ir até lá fazer uma visita para sua filha.

- Uma vez eu falei que eu ia lá, mas, a minha filha falou que não era para eu ir, porque ela estava trabalhando muito e não podia conversar comigo. Disse que qualquer hora ela ia aparecer na minha casa.

- Nesse dia, eu fiquei muito triste, onde se viu uma filha falar isso para uma mãe. Eu nunca mais falei que ia lá à loja dela.

A senhora olhou para mim, se debruçou sobre a mesa e disse bem baixinho.

- Sabe, eu tenho até vergonha de falar, mas, o que eu mais quero é um pedaço de frango assado, daquela máquina que assa frango. Não precisa ser muito grande. Tem noite que eu nem durmo direito pensando no frango. Até sinto o cheiro.

- Mas, porque a senhora não fala para a sua filha, deste seu desejo de comer um pedaço de frango assado preparado por ela.

- Ah isso eu nunca vou fazer. Eu morro de vergonha de pedir, e tenho medo que ela se zangue comigo.

- Eu vim até aqui para pedir para a Doutora conversar com minha filha. Quem sabe, se a senhora pedir para ela ir lá em casa ela vai.

Abriu a bolsa, tirou uma agenda de telefone, com certa dificuldade abriu na letra D.

- Olha, aqui está o número do telefone dela, o nome dela e esse, o nome dela é muito bonito.

Naquele momento, expliquei sobre a Mediação de Conflitos, poder ser útil na questão apresentada, e mencionei sobre a voluntariedade das partes. Então foi escrito uma Carta Convite de Mediação, e esta orientada sobre o procedimento a ser seguido, enviar pelo correio ou colocar na caixa de carta, o que ela se sentisse mais segura.

Na data e horário marcado, as duas compareceram.

Depois de explicar sobre as fases da mediação, começamos a conversar.

Na conversa a senhora , mencionou dos seus desejos. Que gostaria de frequentar a casa da filha e da vontade de comer um pedaço de frango da máquina que assa o frango.

Demonstrando bastante comovida, chorou e falou da sua ausência na casa da mãe, colocando que o trabalho lhe consome quase o dia todo, da correria de levantar cedo ir ao Ceasa de madrugada para fazer compras de alimentos fresquinhos e com bom preço, enfim na correria do dia a dia. Conversaram bastante a respeito de suas vidas, do tempo que as duas estiveram afastadas. Em seguida a filha se comprometeu a voltar a dar mais atenção para sua mãe e levar um belo frango assado.

Passados três meses. Sem agendar, a senhora apareceu no Centro de Integração da Cidadania no setor de Mediação procurando por mim, para agradecer e dizer que quase todos os dias sua filha lhe faz uma visita e leva as delícias da loja para ela provar. E aos domingos, ela almoça na casa da filha, depois que fecha o comercio desta.

A alegria de viver voltou a florir em seu rosto.

Dessa história podemos tirar uma grande lição. Principalmente nos grandes centros urbanos, o corre-corre de cada dia leva as pessoas a esquecerem de certos valores vitais da vida. Houve o restabelecimento da comunicação e voltou à relação amistosa e afetiva entre as duas.

Para que haja paz não basta ausência de violência, é necessária a presença de uma interação e inter-relação positiva e dinâmica: o apoio mútuo, a confiança, a reciprocidade e a cooperação.

10.2- 2º RELATO

Algumas vezes no ano à Secretaria de Justiça de São Paulo realiza um sábado da cidadania. Nesse dia, vários voluntários dos mais variados setores são convidados a trabalhar em um determinado bairro da periferia de São Paulo ou em cidades satélites onde o Estado ainda não está presente com todos os serviços assistenciais.

Naquele sábado de Junho de 2012, a cidade escolhida foi Diadema, cidade da Grande São Paulo, considerada uma das mais pobres e mais violentas. Localizada entre São Paulo e São Bernardo do Campo, é cercada de comunidades carentes.

No pátio da escola pública funciona um Circo Escola, onde as crianças se divertem e aprendem a arte do circo. Os monitores e professores de educação física se esmeram e os resultados aos poucos estão sendo alcançados. A esperança é a de que pelo menos uma parte das crianças saiam das ruas e quem sabe um deles se torne artista. É triste saber que todo incentivo é pouco quando o mal anda lado a lado com o bem.

Assim foi proposto que em cada sala de aula funcionasse um serviço de orientação:

O pessoal da Eletropaulo se dedicou a orientar as crianças e adultos sobre os perigos das ligações clandestinas de rede elétrica dentro e fora das residências, sobre o perigo de um ferro elétrico esquecido ligado em cima de uma mesa dentro do barraco de madeira. A atenção das crianças se redobra quando o monitor através de uma salsicha mostra o que acontece com um corpo humano quando está sendo eletrocutado.

Capítulo especial é dedicado às pipas. É mostrado os fios da rede elétrica da região, envoltos a linhas e destroços de pipas. As crianças se entreolham, como que dizendo. Eu colaborei com isso.

Oficinas sobre meio ambiente, reciclagem de materiais inorgânicos e ecologia ajudam a comunidade a ter mais consciência e responsabilidades com os córregos que cortam a região.

Eu fui convidada, a fazer parte deste grupo, dando orientação jurídica e fazendo mediação de conflitos.

Numa sala reservada para dois atendentes, a fila não é grande, porém, todos ali esperam por uma solução jurídica para seus problemas. Da busca por uma pensão alimentícia devida pelo pai que está desaparecido a busca de justiça pelo suposto erro médico praticado contra o netinho que não sobreviveu a uma cirurgia delicada.

Enfim, tem de tudo, mas um merece ser relatado:

Entra uma senhora sala adentro, muito nervosa e queria ser ouvida.

- Doutora. Vou contar-lhe meu problema, espero que a doutora possa me ajudar. Eu moro numa rua bem estreita, num bairro bem próximo daqui. A minha casa tem quatro metros e meio de frente, ela é igual a do meu vizinho que também tem o mesmo tamanho.

- Acontece que meu filho tem um carro que é um pouco maior que a frente da minha casa. Então, quando ele chega do serviço, coloca o carro dele em frente a minha casa.

- Quando o meu vizinho também chega de carro, fica buzinando até que o meu filho vai lá e retira o carro para ele poder estacionar o dele.

- Isso não é justo, pois o meu filho também tem direito. Onde ele vai parar o carro dele.

Então, diante de tal situação peço a senhora que se acalme que ela será ouvida. Ofereço uma água, um café e um lugar para sentar e ficar tranquila. Pergunto lhe o nome, a idade, quantos filhos e todas as

perguntas vão sendo respondidas. E a senhora se acalma. E novamente começa a falar do carro do filho.

- É uma caminhonete, com carroceria de madeira. Ele faz carretos, carrega mudanças, material de construção e até entulho. Coitado, ele é muito trabalhador. Depois do almoço ele gosta de descansar um pouco, no sofá. Mas não dá, pois acorda assustado e tem que sair correndo, senão o vizinho não para de buzinar e muitas vezes até ofende meu filho.

- Outro dia o vizinho ficou gritando para que meu filho tirasse aquela banheira da porta da casa dele.

Então eu pergunto. Como é o carro do seu vizinho?

- É um fusca. Cabe certinho na frente da casa dele diz a senhora que fazia a consulta.

- O seu filho já parou um pouco para trás, pergunto-lhe.

- O problema é que se ele parar mais para trás, a outra vizinha não consegue entrar com o carro dela na garagem que fica bem do lado da casa.

- Sabe Doutora, lá na minha rua o povo é tudo sem juízo. Outro dia a vizinha da frente reclamou porque o meu filho colocou o caminhão dele em cima da calçada dela. Se ele não tivesse colocado lá, ninguém mais podia passar na rua.

- Eles não precisam chamar meu filho de folgado e outros palavrões que ficam falando.

- Eu acho que eles deveriam ser um pouco mais tolerantes. Muitas vezes meu filho já fez carretos para eles e não cobrou nada. Nem a gasolina eles puseram no caminhão do meu filho. Meu filho fica lá em casa esperando as pessoas ligarem para contratar ele para transportar as coisas.

Diante de tal fato e observando que a mãe queria uma solução para o problema do filho com seu vizinho, mencionei a mediação de conflitos, explicando que precisa ter a voluntariedade das partes, e que eu como mediadora sou um terceiro imparcial, e que a responsabilidade dos fatos narrados pertence ao filho e ao vizinho dela.

- Falei da carta de mediação, que poderia ser entregue as partes. Mas a senhora disse:

- Não precisa outro dia. Vou buscar os dois. Já trago eles. E saiu, sem dar a chance de explicação.

Passado uns vinte minutos, chega o filho da senhora e o vizinho. Dizendo queremos resolver este problema.

Expliquei para os dois sobre : a mediação de conflitos, da cultura da paz.

E com o consentimento dos dois, começamos a mediação

O filho da senhora que nos procurou quis começar a falar .

- Eu moro na casa da minha mãe, tenho um caminhão para eu trabalhar e infelizmente o espaço na rua em frente à casa, é menor do que o caminhão. Mas quando ele chega eu tiro o caminhão e ele entra na garagem dele. Sempre ele fica bravo comigo, pois diz que eu sou folgado. Mas não é isto não. Eu não tenho condição de vender, pois estou com várias prestações do caminhão atrasadas e IPVA também. Não fico falando estas coisas para os outros, pois tenho vergonha da minha situação. Minha mãe pediu para eu morar com ela, pois o meu pai faleceu. E eu ajudo nas despesas da casa, pois ela toma muitos remédios. Eu faço o que posso. Gostaria de não estar aqui, principalmente porque meu vizinho era meu melhor amigo. Crescemos juntos. Bons tempos aqueles das bolinhas de gude das peladas na rua. Agora a gente nem se olha mais.

- E o vizinho diz: Já colaborei por muito tempo, mas agora temos que resolver.

- O espaço na frente da minha casa é suficiente para comportar o meu veículo, não posso ser prejudicado, pois tenho um veículo compatível com o espaço que possuo. E também não deve estacionar um pouco para trás, pois assim, prejudica a outra vizinha. Assim, para preservar a boa vizinhança, um tem que respeitar o espaço do outro. Também lembro dos bons tempos, onde eu e ele falávamos e éramos amigos. Sinto até saudades, mas este tempo já passou..

- Ouvi as partes e falei:

-Corrija-me se estiver errada, mas vocês brincaram juntos, jogaram bola juntos. Amigos de infância, e ainda cultivam na memória, estas brincadeiras de criança, isto é muito importante. São história que pertencem aos dois, e jamais o tempo algum será esquecida.

-E os dois balançaram a cabeça que sim. A comunicação não verbal estava presente naquele momento.

Quando o vizinho do filho da senhora que trouxe os dois disse:

-Você se lembra do nosso amigo Julinho, ele esta montando um estacionamento na rua paralela a nossa, Eu vi umas máquinas lá retirando terras.

-Vamos conversar com ele?

-Se ele alugar a garagem para você vai ser bom.

- Você não acha?

-Sim, vamos lá agora.

E se demorar uns dias para ficar pronto lá. A gente vai dando um jeito como estamos fazendo agora.

- Sabe minha filha vai fazer aniversário no sábado agora.. Eu quero você e sua mãe lá. Vamos relembrar o passado. Tempo bom.

E os dois me agradecem por ter recebido eles ali e restabelecido a comunicação. E saem conversando, com o braço no ombro do outro, fazendo planos.

- E a senhora diz Doutora, muito obrigado pela sua ajuda.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo procurou realizar uma reflexão sobre os diálogos mantidos pela autora com pessoas que procuram os Centros de Integração a Cidadania- CICs, e relatam conflitos em que elas estão envolvidas. Estes conflitos são familiares, de vizinhança, comercial, etc. A mediação como uma alternativa na resolução de conflitos se dá no campo dos conflitos interacionais. A mediação possibilita a comunicação e o diálogo e propõe a construção de outra história construída a partir da interação entre os entendimentos para ambas as partes com a ideia de equidade. Tendo em vista as diversas realidades e vulnerabilidades das famílias apresentadas através das mediações realizadas nos CICs – Centro de Integração da Cidadania e apresentada com o meu atendimento de mediadora, atuante desde 2007. O objetivo proposto foi de utilizar os princípios da mediação e suas técnicas para uma melhor compreensão do contexto e padrão de comunicação e interação familiar. Os referenciais teóricos utilizados para o desenvolvimento desse trabalho foram a Teoria Sistêmica, a Comunicação e a Mediação, com o estudo de vários autores. Os relatos apresentados possibilitaram a reflexão acerca da Mediação de Conflitos nas Comunidades carentes e o quanto se faz necessário sua realização. E a mediação como instrumento técnico a ser utilizado na leitura do contexto e território vivenciado pelos usuários. Considero que o conhecimento adquirido foi importante para a compreendermos o nosso papel de mediador e seus princípios nos relacionamentos familiares e no que diz respeito às diversas formas de comunicação, interação e disputas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ALMEIDA, Tânia. Caixa de ferramentas em mediação: aportes práticos e teóricos. São Paulo: Dash, 2014, 352 p
- BACELLAR, Roberto Portugal. A mediação no contexto dos modelos consensuais de resolução de conflitos. Revista de Processo 95, Ed. Revista dos Tribunais, São Paulo, 1999.
- BRAGA NETO, Adolfo. Mediação de Conflitos e Políticas Públicas – A experiência com a mediação comunitária em distritos de alta vulnerabilidade da Grande São Paulo. Disponível em: <WWW.ambitojuridico.com.br>.
- BRAGA NETO, Adolfo; SAMPAIO, Lia Regina Castaldi. O que é mediação de conflitos. São Paulo: Editora brasiliense, 2007.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988
- LAGRASTA LUCHIARI, Valeria Ferioli. A Mediação de Conflitos – análise da realidade brasileira e sua efetiva implantação no Poder Judiciário do Estado de São Paulo. 2009. 170 p. Tese (Pós Graduação “Lato Sensu” em Direito) – Escola Paulista da Magistratura, São Paulo.
- _____. Mediação Judicial – Análise da realidade brasileira – origem e evolução até a Resolução nº 125, do Conselho Nacional de Justiça. Coleção ADRs. São Paulo: Gen/Forense Editora, 2012.
- SOUSA SANTOS, Boaventura de. O discurso e o poder: ensaio sobre a sociologia da retórica jurídica. Revista Forense 272/8, Rio de Janeiro, 1980.
- SUARES, Marines. Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Buenos Aires: Paidós, 1997.
- VEZZULLA, Juan Carlos. A mediação no Brasil. In: VASCONCELOS SOUZA, José (org.). O que é Mediação. Editora Quimera, 2002.
- WALTRICH, Dhieimy Quelem; SPENGLER, Fabiana Marion. Reflexões acerca da mediação comunitária como estratégia prática de cidadania participativa. Revista de Estudos Jurídicos UNESP, São Paulo, ano 17, n. 25, 2013, p. 178.
- WATANABE, Kazuo. Mediação: um projeto inovador. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2002-a. p. 70 (Série Cadernos do CEJ. v. 22).
- _____. Cultura da sentença e cultura da pacificação. In: MORAES, Mauricio Zanoide;
- YARSHELL, Flávio Luiz (Coords.). Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover. São Paulo: DPJ Ed., 2005.

**ANEXO - RESOLUÇÃO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA Nº 125,
DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010.**

Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições constitucionais e regimentais,

CONSIDERANDO que compete ao Conselho Nacional de Justiça o controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, bem como zelar pela observância do art. 37 da Constituição da República;

CONSIDERANDO que a eficiência operacional, o acesso ao sistema de Justiça e a responsabilidade social são objetivos estratégicos do

Poder Judiciário, nos termos da Resolução/CNJ nº 70, de 18 de março de 2009;

CONSIDERANDO que o direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa;

CONSIDERANDO que, por isso, cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação;

CONSIDERANDO a necessidade de se consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios;

CONSIDERANDO que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados nos país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças;

CONSIDERANDO ser imprescindível estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas já adotadas pelos tribunais;

CONSIDERANDO a relevância e a necessidade de organizar e uniformizar os serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos, para lhes evitar disparidades de orientação e práticas, bem como para assegurar a boa execução da política pública, respeitadas as especificidades de cada segmento da Justiça;

CONSIDERANDO que a organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos deve servir de princípio e base para a criação de Juízos de resolução alternativa de conflitos, verdadeiros órgãos judiciais especializados na matéria;

CONSIDERANDO o deliberado pelo Plenário do Conselho

Nacional de Justiça na sua 117ª Sessão Ordinária, realizada em de 23 de 2010, nos autos do procedimento do Ato 0006059-82.2010.2.00.0000;

RESOLVE:

Capítulo I

Da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão.

Art. 2º Na implementação da Política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados: centralização das estruturas judiciárias, adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores, bem como acompanhamento estatístico específico.

Art. 3º O CNJ auxiliará os tribunais na organização dos serviços mencionados no art. 1º, podendo ser firmadas parcerias com entidades públicas e privadas.

Capítulo II

Das Atribuições do Conselho Nacional de Justiça

Art. 4º Compete ao Conselho Nacional de Justiça organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação.

Art. 5º O programa será implementado com a participação de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino.

Art. 6º Para desenvolvimento dessa rede, caberá ao CNJ:

- I – estabelecer diretrizes para implementação da política pública de tratamento adequado de conflitos a serem observadas pelos Tribunais;
- II – desenvolver conteúdo programático mínimo e ações voltadas à capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos, para servidores, mediadores, conciliadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias;
- III – providenciar que as atividades relacionadas à conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos sejam consideradas nas promoções e remoções de magistrados pelo critério do merecimento;
- IV – regulamentar, em código de ética, a atuação dos conciliadores, mediadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias;
- V – buscar a cooperação dos órgãos públicos competentes e das instituições públicas e privadas da área de ensino, para a criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da solução pacífica dos

conflitos, de modo a assegurar que, nas Escolas da Magistratura, haja módulo voltado aos métodos consensuais de solução de conflitos, no curso de iniciação funcional e no curso de aperfeiçoamento;

VI – estabelecer interlocução com a Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministério Público, estimulando sua participação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania e valorizando a atuação na prevenção dos litígios;

VII – realizar gestão junto às empresas e às agências reguladoras de serviços públicos, a fim de implementar práticas autocompositivas e desenvolver acompanhamento estatístico, com a instituição de banco de dados para visualização de resultados, conferindo selo de qualidade;

VIII – atuar junto aos entes públicos de modo a estimular a conciliação nas demandas que envolvam matérias sedimentadas pela jurisprudência.

Capítulo III

Das Atribuições dos Tribunais

Seção I

Dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

Art. 7º Os Tribunais deverão criar, no prazo de 30 dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área, com as seguintes atribuições, entre outras:

I – desenvolver a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, estabelecida nesta Resolução;

II – planejar, implementar, manter e aperfeiçoar as ações voltadas ao cumprimento da política e suas metas;

III – atuar na interlocução com outros Tribunais e com os órgãos integrantes da rede mencionada nos arts. 5º e 6º;

IV – instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania que concentrarão a realização das sessões de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, dos órgãos por eles abrangidos;

V – promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos;

VI – na hipótese de conciliadores e mediadores que atuem em seus serviços, criar e manter cadastro, de forma a regulamentar o processo de inscrição e de desligamento;

VII – regulamentar, se for o caso, a remuneração de conciliadores e mediadores, nos termos da legislação específica;

VIII – incentivar a realização de cursos e seminários sobre mediação e conciliação e outros métodos consensuais de solução de conflitos;

IX – firmar, quando necessário, convênios e parcerias com entes públicos e privados para atender aos fins desta Resolução.

Parágrafo único. A criação dos Núcleos e sua composição

deverão ser informadas ao Conselho Nacional de Justiça.

Seção II

Dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania

Art. 8º Para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis e Fazendários, os Tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (“Centros”), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão.

§ 1º Todas as sessões de conciliação e mediação préprocessuais deverão ser realizadas nos Centros, podendo, excepcionalmente, as sessões de conciliação e mediação processuais ser realizadas nos próprios Juízos, Juizados ou Varas designadas, desde que o sejam por conciliadores e mediadores cadastrados junto ao Tribunal (inciso VI do art. 7º) e supervisionados pelo Juiz Coordenador do Centro (art. 9º).

§ 2º Os Centros deverão ser instalados nos locais onde exista mais de um Juízo, Juizado ou Vara com pelo menos uma das competências referidas no *caput*.

§ 3º Nas Comarcas das Capitais dos Estados e nas sedes das Seções e Regiões Judiciárias, bem como nas Comarcas do interior, Subseções e Regiões Judiciárias de maior movimento forense, o prazo para a instalação dos Centros será de 4 (quatro) meses a contar do início de vigência desta Resolução.

§ 4º Nas demais Comarcas, Subseções e Regiões Judiciárias, o prazo para a instalação dos Centros será de 12 (doze) meses a contar do início de vigência deste ato.

§ 5º Os Tribunais poderão, excepcionalmente, estender os serviços do Centro a unidades ou órgãos situados em outros prédios, desde que próximos daqueles referidos no § 2º, podendo, ainda, instalar Centros nos chamados Foros Regionais, nos quais funcionem dois ou mais Juízos, Juizados ou Varas, observada a organização judiciária local.

Art. 9º Os Centros contarão com um juiz coordenador e, se necessário, com um adjunto, aos quais caberá a sua administração, bem como a supervisão do serviço de conciliadores e mediadores. Os magistrados serão designados pelo Presidente de cada Tribunal dentre aqueles que realizaram treinamento segundo o modelo estabelecido pelo CNJ, conforme Anexo I desta Resolução.

§ 1º Caso o Centro atenda a grande número de Juízos, Juizados ou Varas, o respectivo juiz coordenador poderá ficar designado exclusivamente para sua administração.

§ 2º Os Tribunais deverão assegurar que nos Centros atuem servidores com dedicação exclusiva, todos capacitados em métodos consensuais de solução de conflitos e, pelo menos, um deles capacitado também para a triagem e encaminhamento adequado de casos.

§ 3º O treinamento dos servidores referidos no parágrafo anterior

deverá observar as diretrizes estabelecidas pelo CNJ conforme Anexo I desta Resolução.

Art. 10. Cada unidade dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania deverá obrigatoriamente abranger setor de solução de conflitos pré-processual, setor de solução de conflitos processual e setor de cidadania, facultativa a adoção pelos Tribunais do procedimento sugerido no Anexo II desta Resolução.

Art. 11. Nos Centros poderão atuar membros do Ministério Público, defensores públicos, procuradores e/ou advogados.

Seção III

Dos Conciliadores e Mediadores

Art. 12. Nos Centros, bem como em todos os demais órgãos judiciários nos quais se realizem sessões de conciliação e mediação, somente serão admitidos mediadores e conciliadores capacitados na forma deste ato (Anexo I), cabendo aos Tribunais, antes de sua instalação, realizar o curso de capacitação, podendo fazê-lo por meio de parcerias.

§ 1º Os Tribunais que já realizaram a capacitação referida no *caput* poderão dispensar os atuais mediadores e conciliadores da exigência do certificado de conclusão do curso de capacitação, mas deverão disponibilizar cursos de treinamento e aperfeiçoamento, na forma do Anexo I, como condição prévia de atuação nos Centros.

§ 2º Todos os conciliadores, mediadores e outros especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos deverão submeter-se a reciclagem permanente e à avaliação do usuário.

§ 3º Os cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores deverão observar o conteúdo programático e carga horária mínimos estabelecidos pelo CNJ (Anexo 1) e deverão ser seguidos necessariamente de estágio supervisionado.

§ 4º Os mediadores, conciliadores e demais facilitadores do entendimento entre as partes ficarão sujeitos ao código de ética estabelecido pelo Conselho (Anexo III).

Seção IV

Dos Dados Estatísticos

Art. 13. Os Tribunais deverão criar e manter banco de dados sobre as atividades de cada Centro, com as informações constantes do Anexo IV.

Art. 14. Caberá ao CNJ compilar informações sobre os serviços públicos de solução consensual das controvérsias existentes no país e sobre o desempenho de cada um deles, por meio do DPJ, mantendo permanentemente atualizado o banco de dados.

Capítulo IV

Do Portal da Conciliação

Art. 15. Fica criado o Portal da Conciliação, a ser disponibilizado no sítio do CNJ na rede mundial de computadores, com as seguintes funcionalidades, entre outras:

I – publicação das diretrizes da capacitação de conciliadores e mediadores e de seu código de ética;

II – relatório gerencial do programa, por Tribunal, detalhado por

unidade judicial e por Centro, com base nas informações referidas no Anexo IV;

III – compartilhamento de boas práticas, projetos, ações, artigos, pesquisas e outros estudos;

IV – fórum permanente de discussão, facultada a participação da sociedade civil;

V – divulgação de notícias relacionadas ao tema;

VI – relatórios de atividades da “Semana da Conciliação”.

Parágrafo único. A implementação do Portal será gradativa, observadas as possibilidades técnicas, sob a responsabilidade do CNJ.

Disposições Finais

Art. 16. O disposto na presente Resolução não prejudica a continuidade de programas similares já em funcionamento, cabendo aos Tribunais, se necessário, adaptá-los aos termos deste ato.

Art. 17. Compete à Presidência do Conselho Nacional de Justiça, com o apoio da Comissão de Acesso ao Sistema de Justiça e Responsabilidade Social, coordenar as atividades da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, cabendo-lhe instituir, regulamentar e presidir o Comitê Gestor da Conciliação, que será responsável pela implementação e acompanhamento das medidas previstas neste ato.

Art. 18. Os Anexos integram esta Resolução e possuem caráter vinculante, à exceção do Anexo II, que contém mera recomendação.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro **Cezar Peluso** Presidente

ANEXO I

CURSOS DE CAPACITAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO JUSTIFICATIVA

Estabelecida pela Resolução n. --- a Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos, destacando entre seus princípios informadores a qualidade dos serviços como garantia de acesso a uma ordem jurídica justa, desenvolveu-se conteúdo programático mínimo a ser seguido pelos Tribunais nos cursos de capacitação de serventuários da justiça conciliadores e mediadores.

Para esse fim mostrou-se necessário compatibilizar a formação mínima exigida para a atuação desses facilitadores e as diferentes realidades econômicas, sociais e geográficas de cada Tribunal, com a adoção de um modelo factível em âmbito nacional.

O modelo é composto por três módulos sucessivos e complementares, que correspondem a diferentes níveis de capacitação. Todos aqueles que irão atuar nos Centro de Resolução de Disputas, inclusive servidores e conciliadores e mediadores já capacitados, necessariamente terão que cursar o Módulo I. Conciliadores e Mediadores terão que cursar os Módulos I e II e finalmente os mediadores terão que se capacitar nos três módulos.

O Módulo I, com 12 horas/aula, denominado “Introdução aos Meios Alternativos de Solução de Conflitos” versará sobre os diferentes meios não adversariais de solução de conflitos, com noções básicas sobre o conflito e a comunicação, disciplina normativa sobre o tema, experiências

nacionais e internacionais, assegurando a compreensão dos objetivos da política pública de tratamento adequado de conflitos.

O Módulo II, com 16 horas/aula, denominado “Conciliação e suas Técnicas” se propõe a habilitar os facilitadores na utilização de técnicas autocompositivas de solução de conflitos, com enfoque na negociação e conciliação, trazendo padrões de comportamento ético e posturas exigidas no relacionamento com partes e diferentes profissionais envolvidos no CRD. O Módulo III, com 16 horas/aula, denominado “Mediação e suas Técnicas” se propõe a habilitar os facilitadores na utilização de técnicas autocompositivas de solução de conflitos, com enfoque na mediação, identificando as diferentes Escolas, a multidisciplinaridade, as formas de sua aplicação, com destaque para a mediação judicial.

Os Módulos II e III serão necessariamente seguidos de estágio supervisionado. Para o Módulo II a carga horária será de 12 horas e para o Módulo III será de 24 horas.

Os certificados de capacitação apenas serão emitidos após a conclusão do estágio supervisionado. Em relação aos servidores, o módulo I será complementado por módulo específico, destinado a detalhar o “modus operandi” do CRD, os procedimentos administrativos, de orientação ao público e de encaminhamento a entidades parceiras e outros órgãos públicos.

Finalmente, desenvolveu-se Módulo específico para os magistrados, com o objetivo de integrá-los à Política Pública de tratamento adequado de conflitos, apresentando os principais métodos alternativos de solução de conflitos e suas aplicações, bem como detalhando o funcionamento dos CRDs.

MODULO I -

Título: INTRODUÇÃO AOS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Público Alvo: Conciliadores, Mediadores, Serventuários da Justiça

Objetivos:

- Conscientização sobre a política pública de tratamento adequado de conflitos;
- Trazer à reflexão o conflito e seus vários aspectos;
- Desenvolver habilidades na área da Comunicação;
- Informar sobre panorama nacional e internacional dos meios alternativos de solução de conflitos e principais métodos existentes;
- Informar normatização sobre o tema;

Carga horária: 12 horas/aula teóricas, sendo a hora/aula de 50 (cinquenta) minutos.

Disciplinas:

1) Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos (1 hora/aula)

a) Princípios Constitucionais: Princípio do acesso à Justiça e pacificação social.

Princípio da dignidade de pessoa humana;

b) Importância da capacitação.

c) Mudança de mentalidade: papel do CNJ, Tribunais e Instituições públicas e privadas.

2) Comunicação e Conflito (8 horas/aula):

a) Teoria da Comunicação. Axiomas da comunicação. Escuta ativa. Comunicação nas pautas de interação e no estudo do interrelacionamento humano: aspectos sociológicos (ilusórios/imaginários, paradigmas e preconceitos) e aspectos psicológicos (identidade, interesses, necessidades, interrelações e contrato psicossocial tácito; interrelações pessoais, profissionais e sociais);

b) Teoria Geral do Conflito. Conceito e estrutura. Aspectos objetivos e subjetivos. Formas de resolução dos conflitos: adversariais e não adversariais;

3) Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASCs) (2 horas/aula):

a) Histórico. Panorama nacional e internacional. Cultura de Paz;

b) Noções gerais e diferenciação entre os principais métodos de resolução de conflitos: judicial, negociação, conciliação, mediação e arbitragem.

c) Diferenças e Semelhanças entre Mediação e Conciliação

4) Enfoque normativo e ético da conciliação e suas aplicações no Poder Judiciário (1 hora/aula):

a) Legislação brasileira sobre conciliação-mediação e Juizados Especiais. Resolução do CNJ. Provimentos dos Tribunais;

c) O terceiro facilitador: funções, postura, atribuições, limites de atuação, imparcialidade X neutralidade, ética, Código de Ética, remuneração e supervisão;

Método: Aulas presenciais, interativas e expositivas, com exercícios, através das técnicas de simulação de casos e exercícios para fixação dos conceitos aprendidos.

Recursos materiais:

Data Show

DVD e filmes

Apostilas

Cadeiras móveis

Flip-chart

Sonorização

Avaliação:

Assiduidade

Apresentação de relatório

Participação nas aulas

Referências:

Livros didáticos

Filmes e artigos temáticos

MODULO II -

Título: **CONCILIAÇÃO E SUAS TÉCNICAS**

Público Alvo: Conciliadores e Mediadores

Objetivos:

• Ensinar técnicas autocompositivas de solução de conflitos e sua aplicação prática

Carga horária: 16 horas/aula teóricas, sendo a hora/aula de 50 (cinquenta) minutos.

Disciplinas:

1) Introdução (7 horas/aula):

a) Conceito e filosofia. Conciliação judicial e extrajudicial;

b) Conciliação ou mediação?;
c) Negociação. Conceito. Integração e distribuição do valor das negociações. Técnicas básicas de negociação (a barganha de posições; a separação de pessoas de problemas; concentração em interesses; desenvolvimento de opções de ganho mútuo; Critérios objetivos; melhor alternativa para acordos negociados). Técnicas intermediárias de negociação (estratégias de estabelecimento de rapport; transformação de adversários em parceiros; comunicação efetiva).

2) Conciliação e suas técnicas (7 horas/aula):

a) Etapas (planejamento da sessão, apresentação ou abertura, esclarecimentos ou investigação das propostas das partes, criação de opções, escolha da opção, lavratura do acordo);
b) Técnicas (recontextualização, identificação das propostas implícitas, afago, escuta ativa, espelhamento, produção de opção, acondicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade).

3) Finalização da conciliação (1 hora/aula):

a) Formalização do acordo. Dados essenciais do termo de conciliação (qualificação das partes, número de identificação, natureza do conflito...).

Redação do acordo: requisitos mínimos e exequibilidade;

b) Encaminhamentos e estatística.

4) O papel do conciliador e sua relação com os envolvidos no processo de conciliação (1 hora/aula):

a) Os operadores do Direito (o magistrado, o promotor, o advogado, o defensor público, etc) e a mediação.

b) Papel e Resistência. Técnicas para estimular advogados a atuarem de forma eficiente na conciliação

c) Contornando as dificuldades: descontrole emocional, embriaguez, desrespeito.

Método: Aulas presenciais, interativas e expositivas, com exercícios, através das técnicas de simulação de casos e exercícios para fixação dos conceitos aprendidos.

Recursos materiais:

Data Show

DVD e filmes

Apostilas

Cadeiras móveis

Flip-chart

Sonorização

Avaliação:

Assiduidade

Apresentação de relatório

Participação nas aulas

Referências:

Livros didáticos

Filmes e artigos temáticos

MÓDULO III -

Título: **MEDIAÇÃO E SUAS TÉCNICAS**

Público Alvo: Mediadores

Objetivos:

• Ensinar técnicas autocompositivas de solução de conflitos e sua aplicação prática

Carga horária: 16 horas/aula teóricas, sendo a hora/aula de 50 (cinquenta) minutos.

Disciplinas:

1) A Mediação e sua origem (1 hora/aula):

- a) Introdução histórica;
- b) Panorama mundial;

2) As Escolas ou Modelos de Mediação (04 horas/aula):

- a) Os diferentes modelos e suas ferramentas: Harward ou facilitativo, transformativo, circular-narrativo, avaliativo;
- b) A negociação cooperativa de Harward (posições e interesses, aspectos emocionais que envolvem a negociação, solução ou soluções parciais ou totais).

3) Mediação e suas técnicas (08 horas/aula):

- a) Conceito e filosofia. Mediação judicial e extrajudicial, prévia e incidental;
- b) Etapas – Pré-mediação e Mediação propriamente dita (acolhida, declaração inicial das partes, planejamento, esclarecimentos dos interesses ocultos e negociação do acordo);
- c) Técnicas ou ferramentas (co-mediação, recontextualização, identificação das propostas implícitas, formas de perguntas, escuta ativa, produção de opção, acondicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade ou reflexão).

4) Áreas de utilização da mediação (1 hora/aula):

- a) empresarial, familiar, civil, penal e Justiça Restaurativa.
- b) o envolvimento com outras áreas do conhecimento.

5) A mediação judicial (02 horas/aula):

- a) Vinculação ao Poder Judiciário?
- b) O gerenciamento do processo e os Centros de Resolução de Disputas;
- c) A Cultura de Paz (Política Pública e a necessidade de mudança de mentalidade).
- d) Código de ética do mediador.

Método: Aulas presenciais, interativas e expositivas, com exercícios, através das técnicas de simulação de casos e exercícios para fixação dos conceitos aprendidos.

Recursos materiais:

Data Show

DVD e filmes

Apostilas

Cadeiras móveis

Flip-chart

Sonorização

Avaliação:

Assiduidade

Apresentação de relatório

Participação nas aulas

Referências:

Livros didáticos

Filmes e artigos temáticos

MÓDULO SERVIDORES

Título: Da atuação no Centro de Resolução de Disputas

Público Alvo: Servidores

Objetivos:

- Detalhar procedimentos e rotinas do CRD

Carga horária: 4 horas/aula teóricas, sendo a hora/aula de 50 (cinquenta) minutos.

Disciplinas:

1) Procedimento no CRD (1 hora/aula):

a) Pré processual. Encaminhamentos aos Juizados Especiais e órgãos de assistência judiciária;

b) Processual;

c) Serviços de orientação e cidadania.

2) Práticas administrativas (1 hora/aula)

a) Inclusão e exclusão de conciliadores/mediadores no cadastro dos Tribunais.

b) Pauta. Livros. Estatística.

3) Fiscalização dos serviços de conciliadores e mediadores (1 hora/aula)

a) Ética;

b) Impedimento/suspeição;

c) Comunicações ao Juiz Coordenador do CRD

4) Rede de cidadania (1 hora/aula)

a) Convênios. Parcerias.

b) Encaminhamentos. Padronização

Método: Aulas presenciais, interativas e expositivas, com exercícios, através das técnicas de simulação de casos e exercícios para fixação dos conceitos aprendidos.

Recursos materiais:

Data Show

DVD e filmes

Apostilas

Cadeiras móveis

Flip-chart

Sonorização

Avaliação:

Assiduidade

Apresentação de relatório

Participação nas aulas

Referências:

Livros didáticos

Filmes e artigos temáticos

MÓDULO MAGISTRADOS

Título: **OS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

Público Alvo: magistrados

Objetivos:

- Conscientização sobre a política pública de tratamento adequado de conflitos;

- Trazer à reflexão a importância da utilização dos meios não adversariais de solução de conflitos;

- Informar sobre panorama nacional e internacional dos meios alternativos de solução de conflitos e principais métodos existentes;
- Detalhar o funcionamento dos Centros de Resolução de Disputas e a fiscalização dos serviços de conciliadores/mediadores.

Carga horária: 8 horas/aula teóricas, sendo a hora/aula de 50 (cinquenta) minutos.

Disciplinas:

- 1) Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos (2 horas/aula)
 - a) Princípios Constitucionais: Princípio do acesso à Justiça e pacificação social. Princípio da dignidade de pessoa humana;
 - b) Legislação brasileira sobre conciliação-mediação e Juizados Especiais. Resolução do CNJ. Provimentos dos Tribunais;
 - c) Importância da capacitação.
 - d) Mudança de mentalidade: papel do CNJ, Tribunais e Instituições públicas e privadas, bem como do juiz coordenador do Centro de Resolução de Disputas.
- 2) Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASCs) (2 horas/aula):
 - a) Histórico. Panorama nacional e internacional. Cultura de Paz;
 - b) Noções gerais e diferenciação entre os principais métodos de resolução de conflitos: judicial, negociação, conciliação, mediação e arbitragem.
 - c) Diferenças e Semelhanças entre Mediação e Conciliação. Indicação do método de solução de conflito adequado pelo magistrado.
- 3) Funcionamento dos Centros de Resolução de Disputas (1 hora/aula)
 - a) Pré processual. Encaminhamentos aos Juizados Especiais e órgãos de assistência judiciária.
 - b) Processual.
 - c) Serviços de orientação e cidadania.
 - d) Práticas administrativas. Pauta. Livros. Estatística.
- 4) Da relação dos magistrados com os conciliadores/mediadores (2 horas/aula)
 - a) Recrutamento;
 - b) Capacitação. Estágio Supervisionado. Reciclagem;
 - c) Cadastro dos Tribunais. Inclusão e exclusão. Procedimento. Controle de Frequência.
 - d) O terceiro facilitador: funções, postura, atribuições, limites de atuação, imparcialidade X neutralidade, Código de Ética, remuneração e supervisão;
 - e) Satisfação do usuário. Formulário.
- 5) Da rede de cidadania (1 hora/aula)
 - a) Convênios. Parcerias.
 - b) Encaminhamentos. Padronização

Método: Aulas presenciais, interativas e expositivas, com exercícios, através das técnicas de simulação de casos e exercícios para fixação dos conceitos aprendidos.

Recursos materiais:

Data Show
DVD e filmes

Apostilas
Cadeiras móveis
Flip-chart
Sonorização

Avaliação:

Assiduidade
Apresentação de relatório
Participação nas aulas

Referências:

Livros didáticos
Filmes e artigos temáticos

ANEXO II

SETORES DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA

Abaixo segue sugestão do procedimento a ser adotado nos setores de solução de conflitos pré processual e processual e no setor de cidadania, abrangidos pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, cuja regulamentação está prevista nos artigos 8º a 11 da Resolução:

1) Setor de Solução de Conflitos Pré Processual:

O setor pré processual poderá recepcionar casos que versem sobre direitos disponíveis em matéria cível, de família, previdenciária e da competência dos Juizados Especiais, que serão encaminhados, através de servidor devidamente treinado, para a conciliação, a mediação ou outro método de solução consensual de conflitos disponível.

Assim, comparecendo o interessado ou remetendo pretensão via e.mail com os dados essenciais, o funcionário colherá sua reclamação, sem reduzi-la a termo, emitindo, no ato, carta convite à parte contrária, informando a

data, hora e local da sessão de conciliação ou mediação. E, observadas as peculiaridades locais, o convite poderá ser feito por qualquer meio idôneo de comunicação; sendo que a única anotação que se fará sobre o caso no setor será a referente aos nomes dos interessados na pauta de sessões.

Obtido o acordo na sessão, será homologado por sentença, após a manifestação do representante do Ministério Público, se for o caso, com registro em livro próprio, sem distribuição. E ainda, o termo do acordo será arquivado em meio digital e os documentos restituídos aos interessados.

Não obtido o acordo, os interessados serão orientados a buscar a solução do conflito nos Juizados Especiais ou na Justiça Comum. Nos casos de competência dos Juizados Especiais, desde logo será reduzida a termo a reclamação, com seu encaminhamento ao Juizado competente, preferencialmente por meio digital, dispensada a realização de nova sessão de conciliação.

De qualquer forma, obtido ou não o acordo, será colhida a qualificação completa dos interessados com CPF ou CNPJ, para fins estatísticos. Por fim, descumprido o acordo, o interessado, munido do respectivo termo, poderá ajuizar ação de execução de título judicial segundo as regras de competência.

2) Setor de Solução de Conflitos Processual:

O setor de solução de conflitos processual receberá processos já distribuídos e despachados pelos magistrados, que indicarão o método de solução de conflitos a ser seguido, retornando sempre ao órgão de origem, após a sessão, obtido ou não o acordo, para extinção do processo ou prosseguimento dos trâmites processuais normais.

3) Setor de Cidadania:

O setor de cidadania prestará serviços de informação, orientação jurídica, emissão de documentos, serviços psicológicos e de assistência social, entre outros.

ANEXO III

CÓDIGO DE ÉTICA DE CONCILIADORES E MEDIADORES JUDICIAIS INTRODUÇÃO

O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, a fim de assegurar o desenvolvimento da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos e a qualidade dos serviços de conciliação e mediação enquanto instrumentos efetivos de pacificação social e de prevenção de litígios, institui o Código de Ética, norteado por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como profissionais, e representam imperativos de sua conduta.

Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais

Artigo 1º - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, competência, imparcialidade, neutralidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes.

§1º. 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;

§2º. 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;

§3º. 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;

§4º. Neutralidade – Dever de manter equidistância das partes, respeitando seus pontos de vista, com atribuição de igual valor a cada um deles;

§5º. 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 obrigação de redigir acordo ilegal ou inexecutável;

§6º. 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.

Das regras que regem o procedimento de conciliação/mediação

Art. 2º. As regras que regem o procedimento da conciliação/mediação são

normas de conduta a serem observadas pelos conciliadores/mediadores para seu bom desenvolvimento, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas à sua pacificação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, sendo elas:

§1º. Informação - Dever de esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos referidos no capítulo I, as regras de conduta e as etapas do processo.

§2º. Autonomia da vontade – Dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo, podendo inclusive interrompê-lo a qualquer momento.

§3º. Ausência de obrigação de resultado – Dever de não forçar um acordo e de não tomar decisões pelos envolvidos, podendo, quando muito, no caso da conciliação, criar opções, que podem ou não ser acolhidas por eles.

§4º. Desvinculação da profissão de origem – Dever de esclarecer aos envolvidos que atua desvinculado de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de todos.

§4º. Teste de realidade – Dever de assegurar que os envolvidos, ao chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser exeqüíveis, gerando o comprometimento com seu cumprimento.

Das responsabilidades e sanções do conciliador/mediador

Art. 3º. Apenas poderão exercer suas funções perante o Poder Judiciário conciliadores e mediadores devidamente capacitados e cadastrados pelos tribunais, aos quais competirá regulamentar o processo de inclusão e exclusão no respectivo cadastro.

Art. 4º. O conciliador/mediador deve exercer sua função com lisura, respeitando os princípios e regras deste Código, assinando, para tanto, no início do exercício, termo de compromisso e submetendo-se às orientações do juiz coordenador da unidade a que vinculado;

Art. 5º. Aplicam-se aos conciliadores/mediadores os mesmos motivos de impedimento e suspeição dos juízes, devendo, quando constatados, serem informados aos envolvidos, com a interrupção da sessão e sua substituição.

Art. 6º. No caso de impossibilidade temporária do exercício da função, o conciliador/mediador deverá informar com antecedência ao responsável para que seja providenciada sua substituição na condução das sessões.

Art. 7º. O conciliador/mediador fica absolutamente impedido de prestar serviços

profissionais, de qualquer natureza, pelo prazo de dois anos, aos envolvidos em processo de conciliação/mediação sob sua condução.

Art. 8º. O descumprimento dos princípios e regras estabelecidos neste Código, bem como a condenação definitiva em processo criminal, resultará na exclusão do conciliador/mediador do respectivo cadastro e no

impedimento para atuar nesta função em qualquer outro órgão do Poder Judiciário nacional.

Parágrafo único – Qualquer pessoa que venha a ter conhecimento de conduta inadequada por parte do conciliador/mediador poderá representar ao Juiz Coordenador a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis.

ANEXO IV

Dados Estatísticos

O banco de dados sobre as atividades dos CENTROS deverá conter as seguintes informações:

- 1) Em relação à estrutura de pessoal:
 - (i) quantidade de servidores com dedicação exclusiva;
 - (ii) quantidade de servidores responsáveis pela triagem;
 - (iii) quantidade de funcionários cedidos por entidades parceiras;
 - (iv) quantidade de conciliadores cadastrados;
 - (v) quantidade de mediadores cadastrados
- 2) Em relação ao setor pré processual
 - (i) quantidade de reclamações recebidas em determinado período;
 - (ii) período de tempo entre o atendimento e a data designada para a sessão de conciliação;
 - (iii) período de tempo entre o atendimento e a data designada para a sessão de mediação;
 - (iv) quantidade de sessões de conciliação designadas em determinado período;
 - (v) quantidade de sessões de mediação designadas em determinado período;
 - (vi) quantidade de sessões de conciliação realizadas em determinado período;
 - (vii) quantidade de sessões de mediação realizadas em determinado período;
 - (viii) quantidade de acordos obtidos em sessões de conciliação realizadas em determinado período;
 - (ix) quantidade de acordos obtidos em sessões de mediação realizadas em determinado período
 - (x) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de conciliação realizadas em determinado período;
 - (xi) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de mediação realizadas em determinado período;
 - (xii) quantidade de sessões prejudicadas pela ausência do reclamante;
 - (xiii) quantidade de sessões prejudicadas pela ausência do reclamado;
 - (xiv) quantidade de sessões prejudicadas pela ausência do reclamante e do reclamado ;
 - (xv) quantidade de reclamações encaminhadas a órgãos judiciais;
 - (xvi) quantidade de sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador cadastrado;
 - (xvii) quantidade de sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador cadastrado;

(xviii) quantidade de acordos obtidos em sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador cadastrado;
(xix) quantidade de acordos obtidos em sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador cadastrado
(xx) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador;
(xxi) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador;

3) Em relação ao setor processual

(i) quantidade de sessões de conciliação designadas em determinado período;
(ii) quantidade de sessões de mediação designadas em determinado período;
(iii) quantidade de sessões de conciliação realizadas em determinado período;
(iv) quantidade de sessões de mediação realizadas em determinado período;
(v) quantidade de acordos obtidos em sessões de conciliação realizadas em determinado período;
(vi) quantidade de acordos obtidos em sessões de mediação realizadas em determinado período;
(vii) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de conciliação realizadas em determinado período;
(viii) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de mediação realizadas em determinado período;
(ix) quantidade de audiências prejudicadas pela ausência do autor;
(x) quantidade de audiências prejudicadas pela ausência do réu;
(xi) quantidade de audiências prejudicadas pela ausência de ambas as partes;
(xii) período de tempo entre o encaminhamento do processo ao CENTRO e a data designada para a audiência de conciliação;
(xiii) período de tempo entre o encaminhamento do processo ao CENTRO e a data designada para a sessão de mediação;
(xiv) quantidade de sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador cadastrado;
(xv) quantidade de sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador cadastrado;
(xvi) quantidade de acordos obtidos em sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador cadastrado;
(xvii) quantidade de acordos obtidos em sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador cadastrado;
(xviii) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de conciliação realizadas em determinado período por conciliador;
(xix) percentual de acordos obtidos em relação às sessões de mediação realizadas em determinado período por mediador;

4) Em relação ao setor de cidadania

(i) quantidade de atendimentos prestados em determinado período;
(ii) quantidade de orientações jurídicas prestadas em determinado

período;

5) Em relação aos participantes

(i) identificação dos reclamantes, reclamados e partes, com qualificação completa e CPF ou CNPJ;

(ii) 100 (cem) maiores reclamantes, reclamados, autores e réus, com os respectivos CPF's e CNPJ's em determinado período.;



